
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>			

# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL CAQUETÁ S.A.S.E.S. P



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos de La Empresa De Servicios Públicos del Caquetá S.A.S. E.S.P es una herramienta que permite garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio.

La estructura de este manual relaciona los macroprocesos identificados en la empresa, los cuales están conformados por procesos y procedimientos; información que se presenta a través de la caracterización de los procesos, diagramas de flujo, los cuales describen los procedimientos de cada actividad.

La estandarización de los procesos y procedimientos permiten cumplir los objetivos y principios de la empresa, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de cada trabajador de ESPDELCA en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

## 2. OBJETIVO


El Manual de Procesos y Procedimientos busca ofrecer a la organización una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de Empresa De Servicios Públicos del Caquetá S.A.S.E.S.P.

## 3. ALCANCE

Este manual va dirigido a todos los trabajadores de la empresa. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado, que establezca un método estándar para la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización. Este manual aplica para cualquier área de la empresa.


## 4. DEFINICIONES

- Estructura organizacional: Es la distribución formal de los puestos de trabajo en una organización.
- Organigrama: Es la representación gráfica de los órganos funcionales que componen una institución determinada y de los diferentes tipos de relaciones existentes entre ellos, (Lépez, 1986, p. 113).
- Tarea: "Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas" (Roig, 1996, p.33).

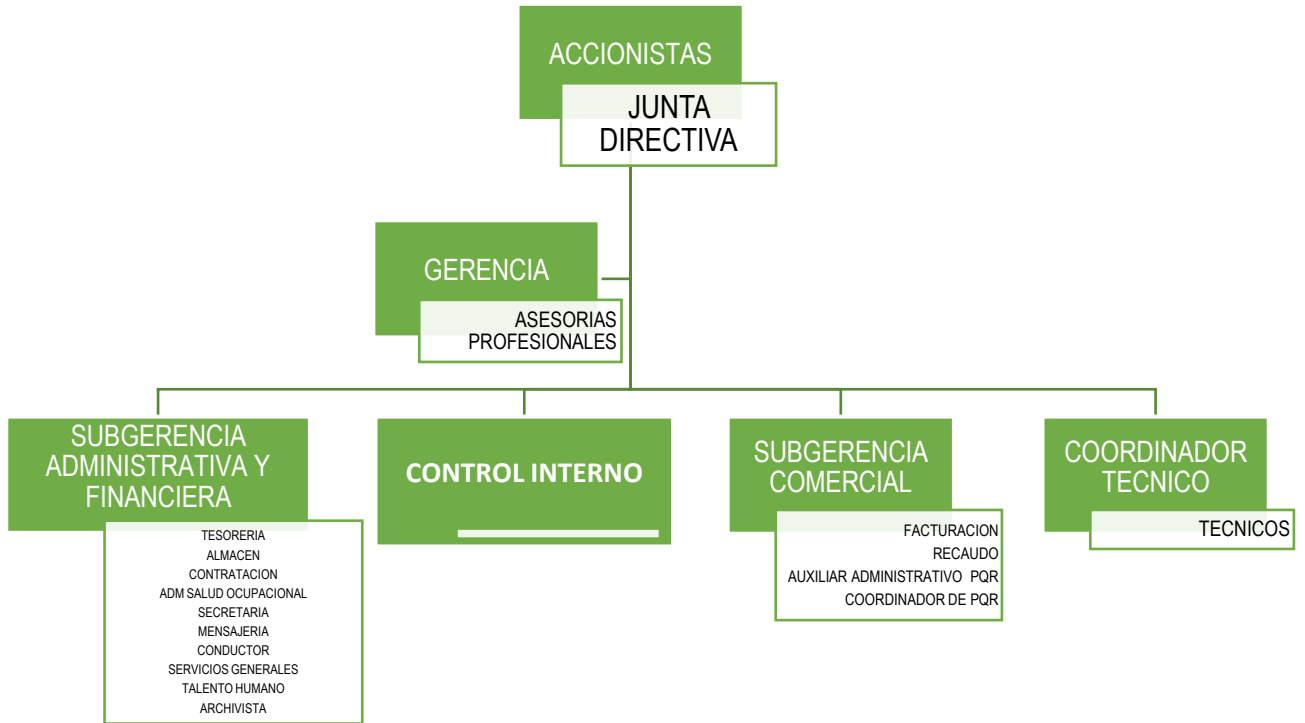
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


- Proceso: "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"
- Procedimiento: "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso".
- Manual de procesos y procedimientos: Es una herramienta que le permite a la empresa, reunir una serie de actividades que están enfocadas a mejorar la organización dentro de la misma y también busca ofrecer un servicio de calidad a los clientes, buscando así alternativas para mejorar la satisfacción del cliente.
- Manual: Carpeta o fólder propio de un área que puede estar compuesto por procedimientos, instructivos, formatos, y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Actividad: Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, es todo lo que las personas realizan diariamente en todo momento en la empresa.
- Control: Acción que busca minimizar riesgos, analizar el desempeño de las operaciones en búsqueda del resultado esperado, para adoptar medidas preventivas.
- Eficacia: Capacidad de producir resultados en un tiempo determinado.
- Eficiencia: Maximización de los recursos empleados para generar productos o servicios.
- Diagrama de flujo: Representación gráfica de un proceso o procedimiento que permite la observación sistémica de su ejecución, mostrando la lógica y dinámica de la secuencia de un trabajo.
- Macroproceso: Conjunto de procesos.
- Sistema: Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, en donde hay unas entradas, transformaciones y unas salidas.

## 5. GENERALIDADES

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
			FECHA
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

## 5.1 ESTRUCTURA INTERNA



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

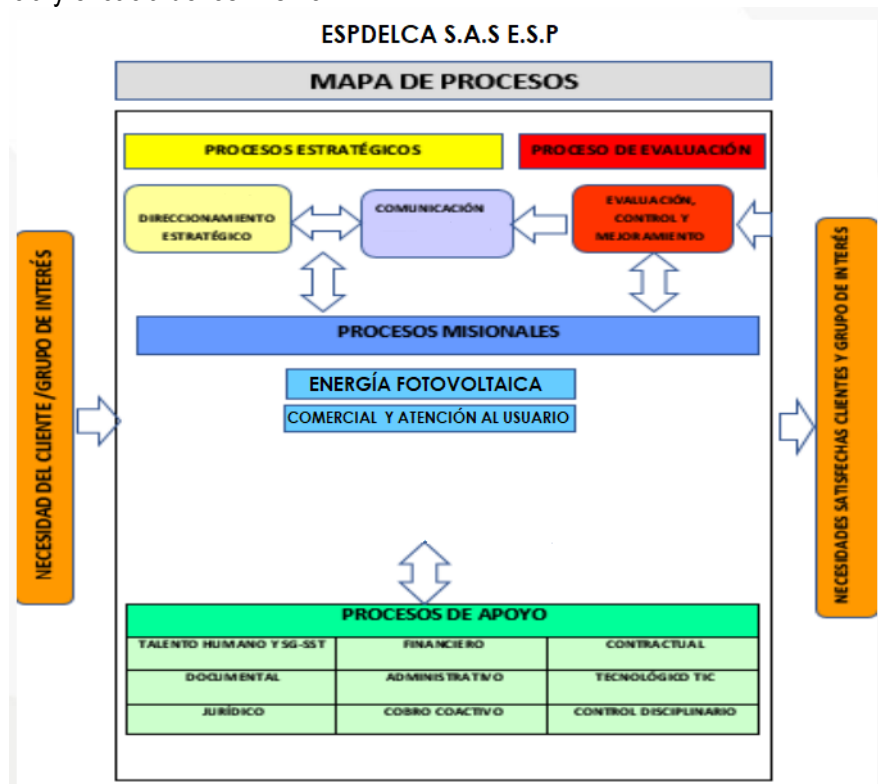
La Estructura orgánica de la Empresa fue concebida con base en procedimientos generales de trabajo soportados en un sistema Integral de Gestión, que garantiza el desarrollo de los proyectos contando con todos los recursos técnicos, dependiendo de un adecuado apoyo logístico.


Para el desarrollo de cada proyecto de la empresa se cuenta con un personal altamente calificado y especializado en las áreas del diseño estructural, así como con gran experiencia en técnicas administrativas, el cual interviene en cada fase del proceso de acuerdo con las necesidades particulares del proyecto y el grado de complejidad de este.

## 6. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos se define como la representación gráfica de los procesos y la operación de las entidades. Normalmente se clasifican en:

- **Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas, fijación de objetivos, asegurar la disponibilidad de los recursos.
- **Procesos operativos o misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado para cumplir con el objeto social de la empresa.
- **Procesos de apoyo:** Pertenecen a este grupo los procesos que provisionan de recursos que son necesarios para cumplir con los demás procesos.
- **Procesos de mejora o evaluación:** Son aquellos que se utilizan para medir y hacer un análisis del desempeño de los demás procesos, con el objeto de analizar la mejora de la eficiencia y eficacia de los mismo



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

#### 6.1 Procesos Estratégicos:

- Direccionamiento Estratégico.
- Comunicación

#### 6.2 Procesos Misionales:

- Energía Fotovoltaica
- Comercial y Atención al Usuario.

#### 6.3 Procesos de Apoyo:

- Talento Humano y SG-SST.
- Financiero.
- Contractual.
- Documental (Archivo)
- Administrativo.
- Tecnológico TIC.
- Jurídico.
- Cobro Coactivo.
- Control Disciplinario

#### 6.4 Procesos de Evaluación:

- Evaluación.
- Control.
- Mejoramiento

## 7. PROCESOS ESTRATEGICOS

### 7.1 CARACTERIZACION DE PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCESO	Direccionamiento Estratégico
<b>OBJETIVO</b>	Coordinar la planeación estratégica, táctica y presupuestal, así como la implementación del Sistema Integrado de Gestión
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la formulación de los planes estratégicos; planes de acción y demás planes existentes en la Empresa; la programación presupuestal a corto y largo plazo y con la identificación de los riesgos.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL  
CAQUETA S.A.S.E. P

VERSION

02

FECHA

2022

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

LÍDER DEL PROCESO		Gerencia general		
PARTES INTERESADAS PROVEEDORAS DEL PROCESO	ENTRADA INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	PARTES INTERESADAS QUE SON CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proceso Direccionamiento Estratégico.</li> <li>● Entidades Públicas que regulan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>● Comunidad y demás partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Direccionamiento Estratégico de la Entidad</li> <li>● Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso.</li> <li>● Requisitos legales aplicables a la gestión de La Empresa de servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P</li> <li>● Lineamientos de la Junta Directiva de la entidad.</li> <li>● Información, Normatividad y Directrices para la Gestión de los Riesgos de los procesos y de Corrupción.</li> <li>● Guías para la formulación de planes, programas, proyectos.</li> <li>● Identificación necesidades y requisitos de los usuarios,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definir los lineamientos para la formulación de los planes Institucionales (Plan Estratégico, plan de acción anual, Plan de contingencia, Plan de Gestión del Riesgo, Plan de Emergencias y contingencias,</li> <li>● Diagnosticar necesidades, expectativas y problemas.</li> <li>● Evaluar y priorizar necesidades.</li> <li>● Formular políticas y planes (estructura estratégica, operativa y financiera).</li> <li>● Definir las políticas y objetivos de calidad.</li> <li>● Elaboración de documentos.</li> <li>● Definición de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Objetivos del SIG.</li> <li>● Mapa de Procesos</li> <li>● Caracterización de Procesos.</li> <li>● Indicadores de Gestión.</li> <li>● Planes Institucionales (Plan Estratégico, Plan de acción, Plan de Gestión del Riesgo, Plan de emergencias y contingencias, plan anticorrupción y de atención al ciudadano).</li> <li>● Cronograma</li> <li>● Matriz de Requisitos Legales.</li> <li>● Informes de Auditoria</li> <li>● Acciones Correctivas y Preventivas</li> <li>● Oportunidad es de Mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entidades Públicas que regulan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios.</li> <li>● Comunidad y demás partes interesadas</li> </ul>



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

	<p>normatividad legal y otros compromisos con partes interesadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificación de riesgos.</li> <li>● Estado de Acciones Correctivas y Preventivas</li> <li>● Recomendaciones para la mejora.</li> </ul>	<p>mecanismos de participación ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Definición de políticas para la administración de los riesgos.</li> <li>● Elaborar programa y plan de auditorías.</li> <li>● Definir cronograma y actividades para la formulación y ejecución de los Planes, Programas y Proyectos.</li> <li>● Definir los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos para la ejecución de los planes programas y proyectos.</li> <li>● Establecer política, metodologías instrumentos para la administración de los riesgos de los procesos y de Corrupción.</li> <li>● Identificación de Normatividad legal aplicable a la entidad</li> </ul>		
--	---	---	--	--





EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL  
CAQUETA S.A.S.E. P

VERSION


02

FECHA

2022

## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

- Coordinar ejecución de los planes, programas y proyectos.
- Gestionar los riesgos; aplicar los controles y actividades definidas en el mapa de riesgos de procesos y de corrupción.
- Análisis de modificación del direccionamiento estratégico y/ del desarrollo del Sistema Integrado de Gestión.
  - Modificación de los indicadores.
  - Elaboración de nuevos indicadores.
  - Seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas y preventivas.
  - Actualización de Matriz de Requisitos Legales.
  - Toma de acciones para mejorar los mecanismos de participación ciudadana.
- Tomar

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


		acciones para ajustar planes y el proceso.		
--	--	--	--	--

## 7.2 CARACTERIZACION DE PROCESO: COMUNICACIONES

PROCESO		Comunicaciones			
OBJETIVO	Divulgar la información interna como externa hacia los diferentes grupos de interés, garantizando un correcto flujo y acceso a la misma y contribuyendo así, a la proyección y posicionamiento de la imagen institucional				
ALCANCE	Inicia con la definición de estrategias, recursos e identificación de canales de comunicación tanto internos como externos, para la emisión y difusión de los contenidos comunicacionales				
LÍDER DEL PROCESO	Gerencia general				
PARTES INTERESADAS PROVEEDORAS DEL PROCESO	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	PARTES INTERESADAS QUE SON CLIENTES DEL PROCESO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de comunicaciones.</li> <li>• Proceso de Direccionamiento Estratégico.</li> <li>• Todos los procesos.</li> <li>• Ciudadanía en General.</li> <li>• Entidades del sector.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de comunicación interna y externa de la empresa</li> <li>• Normatividad aplicable Directrices de comunicación Políticas, objetivos y lineamientos. que direccionen las comunicaciones de la entidad.</li> <li>• Plan estratégico Consolidado</li> <li>• Publicación o noticias de la empresa en los medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar estrategias y definir lineamientos comunicativos institucionales</li> <li>• Diseñar el Plan Estratégico de Comunicación es de la Empresa para la vigencia respectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenidos comunicacionales.</li> <li>• Plan de acción de comunicación institucional.</li> <li>• Políticas y estrategias de comunicación institucional.</li> <li>• Boletines de prensa.</li> <li>• Información interna para la Intranet.</li> <li>• Material audiovisual, fotográfico y de audio.</li> <li>• Mensajes para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de comunicaciones.</li> <li>• Proceso de Direccionamiento Estratégico.</li> <li>• Todos los procesos.</li> <li>• Ciudadanía en General.</li> <li>• Entidades del sector.</li> </ul>	

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Gestión.</li> <li>• Informes de auditoría.</li> <li>• Resultados de los indicadores</li> <li>• Indicadores plan estratégico institucional.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de vida del indicador.</li> </ul> </li> <li>• Indicadores Plan de Acción.</li> <li>• Formato de Seguimiento y Evaluación del Indicador</li> <li>• Riesgos y oportunidades.</li> <li>• Ejecutar el Plan Estratégico de Comunicaciones             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar y difundir políticas, estrategias y lineamientos de comunicaciones.</li> <li>• Gestionar la información a difundir (recolección de información interna).</li> </ul> </li> <li>• Convocatoria de Ruedas de Prensa.</li> <li>• Divulgación de eventos hacia la comunidad interna y externa</li> <li>• Divulgación del que hacer de la entidad a través de</li> </ul>		<p>redes sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de la Página web.</li> <li>• Correos electrónicos tanto internos como externos</li> <li>• Campañas institucionales y ruedas de Prensa.</li> <li>• Registro de monitoreo de medios.</li> <li>• Informes de ejecución y supervisión del contrato.</li> <li>• Acciones correctivas.</li> <li>• Planes de mejoramiento.</li> <li>• Evidencias de las acciones en pro de la mejora.</li> </ul>	
--	---	--	--	--

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

<p>productos comunicativos que permitan dar a conocer la gestión y resultados de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de productos Audiovisuales y Radiales.</li> </ul>				
---	--	--	--	--

## 8. PROCESOS MISIONALES


### 8.1 GESTIÓN OPERATIVA: ENERGÍA FOTOVOLTAICA

PROCESO		Energía Fotovoltaica		
<b>OBJETIVO</b>	Caracterización proceso de sistema de administración, operación y mantenimiento de sistemas solares fotovoltaicos individuales, atendiendo la demanda en condiciones óptimas de continuidad, cobertura, calidad y presión de acuerdo a la normatividad vigente, para así garantizar la satisfacción de todos los usuarios			
<b>ALCANCE</b>	El proceso de los sistemas solares fotovoltaicos empieza desde la administración de los paneles solares, continua con la operación, mantenimiento y finaliza con la distribución de la misma.			
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Dirección operativa			
PARTES INTERESADAS PROVEEDORAS DEL PROCESO	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	PARTES INTERESADAS QUE SON CLIENTES DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entes de Control</li> <li>• Dirección Financiera y Comercial</li> <li>• Gerencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de instalaciones (nuevas acometidas)</li> <li>• Atención a PQR</li> <li>• Proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear mantenimiento preventivo de los paneles solares y demás componentes del sistema</li> <li>• Planeación de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de los usuarios</li> <li>• Instalación es de nuevas acometidas</li> <li>• Calidad del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios y partes interesadas</li> <li>• Entes de vigilancia y control</li> </ul>



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

<p>● Los Usuarios</p>	<p>(reposición y expansión de redes)</p> <p>●mantenimientos de la red existente.</p>	<p>acciones en caso de presentarse y producto no conforme.</p> <p>●Atención a las solicitudes de instalaciones nuevas</p> <p>● Operación del sistema de energía fotovoltaica.</p> <p>●Cumplimiento de cronogramas de mantenimiento</p> <p>●Cumplimiento de acciones para mejorar y prevenir el producto y servicio no conforme.</p> <p>● Acciones de mejora para garantizar el acceso a la energía fotovoltaica y la continuidad y cobertura.</p>	<p>●Registro conforme no</p>	
-----------------------	--	---	------------------------------	--

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

## GUÍA PASO A PASO PARA LAS VISITAS DE LOS TÉCNICOS

Cada técnico debe de realizar los siguientes pasos para llevar a cabo una buena revisión de los SSFVI y satisfacción de los usuarios. A continuación, se detalla la secuencia a seguir por parte de los técnicos desde la llegada al sitio de la revisión.


1. Al llegar al sitio el técnico debe de realizar una inspección visual del funcionamiento general del sistema, para descartar daños visuales del mismo.
2. Debe acercarse al regulador-controlador y confirmar que todos los parámetros del sistema se encuentren dentro del rango de funcionamiento. Parámetros como:
  - Tensión y corriente de entrada del panel al controlador.
  - Que el voltaje del sistema se encuentre trabajando a 24V.
  - En casos específicos del tipo de controlador, revisar que el controlador reconozca el tipo de batería, sea de litio, Gel, o plomo-acido.
  - Que no esté presentando ningún error en la pantalla del controlador.
3. Después de realizados los 2 primeros pasos, se debe hacer la limpieza adecuada de los paneles solares, y revisar la conexión de los paneles, para determinar la corriente que deben entregar los paneles al controlador.
4. Debe revisar si hay calentamiento de los cables, o deterioro en estos, que no haya humedad en el lugar donde se encuentra instalado. También debe revisar que todas las conexiones estén correctamente.
5. Debe revisar el funcionamiento o continuidad de las protecciones.

En caso de que deba realizar un reinicio del sistema, realice los siguientes pasos.

1. Baje el interruptor de protección de la salida del inversor (MB1).
2. Baje el interruptor de protección de salida de los paneles solares (MB2).
3. Baje el interruptor de protección de la entrada del inversor (MB4).
4. Baje el interruptor de protección de la entrada del controlador (MB3).
5. Todos los interruptores deben de quedar abajo, luego deje reposar el sistema por algunos minutos, **tenga un en cuenta que NO debe bajar todos los interruptores a la vez.**

Luego de haber realizado los pasos anteriores, y haber dejado el sistema en reposo por unos minutos, puede encender el sistema.

1. Primeramente, suba el interruptor de protección del controlador (MB3).
2. Verifique que el controlador de carga encienda al menos uno de los indicadores.
3. Suba el interruptor de protección de los paneles solares (MB2).
4. Ahora, para reiniciar el inversor siga los siguientes pasos. Suba el interruptor de protección de la entrada del inversor (MB4).

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

5. Coloque el interruptor del inversor en posición ON (Botón rojo).
6. Verifique que el inversor encienda, luego suba el interruptor de salida del inversor (MB1).

En el caso específico que se crea que el fallo es en las baterías se debe realizar un procedimiento para verificar o descartar el daño de éstas.

1. Se debe tomar la tensión de las baterías conectadas en serie, y se debe tomar la tensión de estas baterías por separado, y registrar el voltaje obtenido.
2. Luego en caso de que estén descargadas, se deben conectar las baterías de forma directa con los paneles solares, para este procedimiento se dejara un (1) solo panel conectado de forma directa con las baterías, para no llegar a dañarlas.
3. Se deja cargando las baterías hasta su nivel de carga máximo, de entre 27V-28V.
4. Luego para hacer la verificación se hace un procedimiento de tiempo de descarga de las baterías, aquí se conectaran nuevamente las baterías al sistema, pero se dejan los paneles desconectados del sistema, de esta forma el consumo realizado por la vivienda será directamente de las baterías, de esta forma tomaremos dato del tiempo de descarga de las baterías, con un consumo determinado, consumo que será calculado por el técnico con las pinzas amperimétricas, de esta forma podremos observar realmente la duración de la capacidad de las baterías.


De esta forma, y con estos pasos a seguir, se espera dar un mejor diagnostico por parte de los técnicos a la empresa, para así poder tomar unos pasos a seguir óptimos en relación con el diagnóstico. Además, se espera que la satisfacción por parte del usuario crezca.

CONFIGURACIÓN DEL PANEL	SERIE <input type="checkbox"/> MIXTO <input type="checkbox"/>	N° DE PANELES	
VOLTAJE DEL PANEL		CORRIENTE DEL PANEL	
CORRIENTE DE SALIDA		CONSUMO HOGAR	
¿REINICIO EL SISTEMA?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	¿POR QUÉ?	

*Nota: Para la entrega de los informes por parte de los técnicos se deben anexar fotos donde se evidencie el respectivo lavado de los paneles, el tratamiento en el gabinete, y la recolección de los datos del regulador. Además, en las fotos deben de quedar los técnicos dando buen uso de los elementos de protección personal (casco, botas, gafas, guantes, chalecos) para la debida protección e identificación del personal.*

En el servicio realizado, en el diagnostico se especifica algunos de los siguientes conceptos:

Para el diligenciamiento de las actas de visitas preventivas, donde se encuentren daños que no pueden ser solucionados por el técnico, que requieran del cambio de algunos de los equipos de los SSFVI, se debe de especificar de manera correcta y técnica el daño o fallo que se presenta en el

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

equipo, para poder realizar posteriormente una acertada visita correctiva. Aquí algunos ejemplos de los daños o fallos más comunes que se pueden presentar:

<b>1.</b>	<b>Daño o fallo en los paneles solares</b>
<b>2.</b>	<b>Daño o fallo en el inversor</b>
<b>3.</b>	<b>Daño o fallo en el controlador</b>
<b>4.</b>	<b>Daño o fallo en las baterías</b>
<b>5.</b>	<b>Daño o fallo en las protecciones</b>
<b>6.</b>	<b>Daño o deterioro en las conexiones</b>
<b>7.</b>	<b>Daño o fallo en otros</b>

Junto con esta convención para diagnosticar los equipos que se encuentren en falla durante la visita preventiva, hay que **describir** el daño o fallo que se haya presentado en el SSFVI. Ejemplo:

3. Daño o fallo en el controlador.

Descripción: Mediante el mantenimiento preventivo realizado puntualmente en el **controlador**, se determinó que este tuvo un cortocircuito en la entrada del mismo, lo que ocasiono que se quemara, y dejara de enviar energía al sistema de almacenamiento.

Cuando el sistema se encuentre bien, en su funcionamiento normal, entonces pondremos en el acta de visita preventiva:

- **Solución Solar Fotovoltaica Individual (SSFVI) se encuentra totalmente Operativo.**

¿Cómo se pone en el sistema cuando hay intermitencia en el sistema, cuando el sistema funciona solo de día?


Se pone en el Servicio Realizado, en el Diagnóstico lo siguiente;

#### **4. Daño o Fallo en las baterías**

**Descripción: La capacidad de almacenamiento de las baterías es insuficiente.**

*Nota: Cuando haya equipos apagados o con interrupciones, no se les pone la fecha en las actas, la fecha se organizará la empresa.*



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


## 8.2 PROCEDIMIENTO ATENCION AL USUARIO

**OBJETIVO:** Resolver oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, presentados por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta ESPDELCA S.A.S E.S.P., con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

**ALCANCE:** Este procedimiento comprende desde que el suscriptor, suscriptor potencial o usuario reporta su petición, queja, reclamo, sugerencia o recurso en la oficina de atención al usuario o por cualquiera de los diferentes medios que ESPDELCA S.A.S E.S.P. disponga para la recepción hasta la respuesta y/o resolución de los recursos de Ley

### CONCEPTOS:

- Consulta: Es una de las formas de derecho de petición y consiste en las consultas escritas o verbales que se hacen a la Administración sobre la materia específica relacionada con su Misión.
- Derecho de petición: Peticiones que los particulares hacen a las autoridades sobre la materia de su competencia por su interés propio o en general.
- Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios trabajadores en ejercicio de sus funciones.
- Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación de un servicio.
- Sugerencia: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o se presenta ante una Entidad para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.
- Solicitud de información: Facultad que tienen todas las personas de solicitar y obtener acceso a la información de la Entidad.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y sus necesidades.
- Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.
- Usuario/ Cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de la Empresa. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan la Empresa.


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b> <b>02</b>
		<b>FECHA</b> <b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

Cuando un usuario se acerque de manera personal a la empresa con un elemento que compone el SSFVI, argumentando que presenta daños o fallas, como primer paso se recibe la PQR en la oficina encargada, posteriormente el coordinador de técnicos recibe dicho elemento el cual se lo traslada al ingeniero electricista dándole ocho días (8) hábiles para que este lo revise. Luego de realizada la revisión por parte del ingeniero electricista, si tiene reparo se le entrega al coordinador de técnicos para que este lo remita al técnico responsable de la PQR y le entregue el elemento al usuario quejoso, por lo cual se procederá a dar el cierre de la PQR instaurada.


En caso de que el elemento no tenga reparo, el ingeniero electricista le hace entrega a la almacenista para que ella le de el respectivo trámite de baja de bienes y elementos deteriorados.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar las peticiones y reclamos radicadas y asignar Se efectúa reparto con los responsables de resolver la reclamación.	Cargo del proceso de atención al usuario
2	Generar orden de visita:  Se genera orden de visita del inmueble donde se encuentra la cuenta, a excepción del derecho de petición que no genera visita automática en el sistema, pero se puede generar de forma manual de ser necesario.  Las sugerencias no siempre requieren visita a las instalaciones del usuario. las sugerencias con diligencias por los usuarios son viables y es tramitada para determinar las acciones a tomar.	Coordinador y/o Auxiliar administrativo PQR
3	Registrar la visita:  Se registra la visita en el software comercial, referenciando toda la información del acta.  Cuando se detecta durante la visita de campo información relevante (equipos en mal estado, información trocada, entre otros) para los otros procesos, se debe comunicar la información recolectada	Técnico
4	Analizar el caso y dar respuesta a la petición o reclamo:  Con la información registrada en el acta de visita y la	Auxiliar administrativo PQR

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

	<p>información suministrada por el usuario, se da respuesta y se comunica a facturación si es que se debe generar algún ajuste en la factura. Siempre que se requiere reliquidación de una factura y ésta implique ajuste.</p> <p>La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y evitando la transcripción de normas. Cuando no fuere posible resolver o contestar al interesado dentro de los términos previstos, se comunicará esta circunstancia antes del vencimiento del término, manifestado los motivos de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de acuerdo con el 158 de la Ley 142 de 1994.</p>	
5	<p>Notificar al reclamante:</p> <p>Se genera citación al reclamante con el fin de que sea notificado personalmente del contenido de la respuesta.</p> <p>Se notifica personalmente al reclamante entregando una copia del acto administrativo que resuelve la reclamación, advirtiéndolo de los recursos legales a los que tiene derecho en caso de no estar conforme con la respuesta. Si la notificación no puede realizarse personalmente se hará por aviso.</p> <p>En caso de ser devuelta por la empresa de correo certificado; se publica en la página web de la empresa el acto administrativo con los anexos respectivos y publicar en cartelera durante cinco (5) días hábiles</p>	Auxiliar administrativo PQR
6	<p>Seguimiento de las reliquidaciones:</p> <p>Siempre que se presenten reliquidaciones, el auxiliar administrativo responsable de esta actividad realizará la reliquidación en el software y el subgerente comerciales realizará seguimiento a todas las reliquidaciones hechas dejando evidencia en el formato respectivo.</p>	Subgerente comercial

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

### 8.2.1 PROCEDIMIENTO ORDEN DE TRABAJO Y/O ORDEN DE REVISIÓN DOMICILIARIA CUANDO SE GENERA POR UN PQR.


**OBJETIVO:** Elaborar y direccionar oportunamente y dentro de los parámetros legales, las ordenes de trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria generadas por un P.Q.R., presentado por nuestros suscriptores, suscriptores potenciales o usuarios, que estén relacionados con los servicios que presta ESPDELCA S.A.S E.S.P, con el propósito de mejorar la calidad en el servicio.

**ALCANCE:** Este procedimiento comprende desde el momento en que el Auxiliar Administrativo P.Q.R. elabora la orden de trabajo y/o Orden de Revisión Domiciliaria para dar trámite al P.Q.R., presentado por el suscriptor o usuario.

Nº	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	EXPEDIR PQR	<p>Generar el P.Q.R. ya sea que se haya recibido la petición de manera presencial, por escrito, vía telefónica o por la página web de la Empresa.</p> <p>Expedir la Orden de trabajo con base en el No. de Registro de Reclamo.</p>	<p>Constatar que la orden de trabajo se diligencie con toda la información necesaria</p>	Aux. Administrativo P.Q.R.
2	CLASIFICACIÓN DEL PQR	<p>Analizar y clasificar las ordenes de trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria, de acuerdo a la necesidad expuesta en el P.Q.R., direccionando la misma al área encargada, Verificar inconformidad, Cambio de estratificación, Cobros por servicios no prestados, Dirección Incorrecta, suspensión.</p>	<p>Verificar que la clasificación de los P.Q.R sea la correcta.</p>	Aux. Administrativo P.Q.R
3	EXPEDICIÓN DE ORDEN DE	<p>Generar una Orden de Revisión Domiciliaria en los</p>	<p>Constatar que la orden</p>	Aux. Administrativo

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

	REVISIÓN DOMICILIARIA	siguientes casos: (Verificar inconformidad, Cambio de estratificación, Cobros por servicios no prestados, Dirección Incorrecta, suspensión por mutuo acuerdo, medidor o cuenta cruzada), revisión del inversor, revisión del controlador, revisión de las baterías, revisión de los paneles solares.	de revisión se diligencie con toda la información necesaria	P.Q.R
4	EXPEDICIÓN DE ORDEN DE TRABAJO.	Generar una Orden de Trabajo en los siguientes casos: equipos en mal estado, información trocada, entre otros	Constar que la orden de trabajo se diligencie con toda la información necesaria.	Jefe del área
5	DIRECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL P.Q.R.	Remitir al área operativa o Comercial la orden de trabajo u orden de revisión para su ejecución y elabora un registro de órdenes de trabajo generadas y distribuidas.  Cuando la orden de trabajo se direcciona al Área Técnico Operativa: El supervisor del área técnica operativa DTO realiza visita de campo para conocer el tipo de trabajo o intervención y determinar tipo y cantidad de material y accesorios necesarios para ejecutar la misma.  El director técnico Operativo y/o director Comercial dan su Vo. Bo en la orden de trabajo para solicitud de materiales al almacén para	El Auxiliar Administrativo P.Q.R, vigilará que las Ordenes de Trabajo y/o Ordenes de Revisión Domiciliaria sean ejecutadas en forma eficaz y eficiente	Aux. Administrativo P.Q. R.  Supervisor área Operativa  Coordinador técnico Operativo  Subgerente comercial

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b> <b>02</b>
		<b>FECHA</b> <b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

		llevar a cabo la ejecución de la orden de trabajo		
6	DEVOLUCIÓN ORDENES DE TRABAJO EJECUTADAS	El supervisor del área técnica operativa una vez ejecutada la orden de trabajo realiza la devolución de las Ordenes Trabajo al Auxiliar Administrativo de PQR dentro de los tiempos establecidos.	Constatar la devolución de las ordenes de trabajo dentro del tiempo establecido.	Supervisor área operativa
7	CIERRE A LOS PQR	Realizar el cierre o descargar los P.Q.R. en el sistema.	Verificar con las áreas respectivas el debido diligenciamiento de las órdenes de trabajo para dar cierre definitivas de éstas	Aux. administrativo P.Q.R.

## 9. PROCESOS MISIONALES: GESTIÓN COMERCIAL

### 9.1 PROCEDIMIENTO CARGUE INFORMACION AL SISTEMA UNICO DE INFORMACION – SUI


**OBJETIVO:** Recopilar procesar y cargar a la plataforma (SUI) la información técnica, administrativa, contable y comercial que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) requiere para cumplir su labor de control.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todas las dependencia Técnica, Administrativa, Contable y Comercial

#### CONCEPTOS:

- SUI: Sistema único de información de servicios públicos.
- SSPD: Superintendencia de servicios públicos domiciliarios

#### 9.1. VALIDADOR

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

El validador es indispensable para la certificación de los formatos de cargue masivo, para su instalación se debe tener en cuenta lo siguiente:

En la parte derecha de la página esta la opción ayudas de cargue, como se evidencia en la siguiente imagen:



Luego se descarga el Validador SUI correspondiente, de acuerdo con:

- Se descarga el validador completo. (Solo se instala una vez).
- Validador AAA. (Se instalan las actualizaciones).
- Validador de energía


### 9.1.2 TIPOS DE INFORMES

Archivos planos: La información se debe alistar en formato de valores delimitados por comas (csv), en cuya elaboración se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El separador de valores será el símbolo coma (,).
- El separador de punto decimal será el símbolo punto (.)
- Los valores numéricos deben de ir sin especificaciones de unidad, moneda u otro símbolo.
- Los valores no deben tener separadores excepto el decimal.
- Los campos de texto no deben contener comas.
- En el caso de que la información no aplique debe dejarse en blanco.
- Los campos tipo fecha deben de ir con el formato dd-mm-aaaa.
- La primera línea del archivo debe contener los títulos.

Una vez se tenga el archivo completo en Excel se guarda como tipo formato en csv (delimitado por comas). Luego se procede a la validación siguiendo los siguientes pasos:

- Se abre el validador.
- Se escoge el tipo de servicio.
- Se escoge la norma que regula el archivo que se va a validar.
- Se escoge el formato a validar.
- Se selecciona el archivo y se le da validar.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

Una vez realizadas las validaciones se pueden presentar dos opciones:

- Se encuentran errores: corresponde a un tipo de error identificado por el validador. Para realizar la revisión dentro del mismo validador se va por la ruta: Ver / Log. Aparecerán los errores encontrados en cada línea y en cada columna, los cuales se pueden corregir por Excel o block de notas, una vez finalizada la corrección se vuelve a validar el archivo.
- La validación no contiene errores: se puede seguir con el proceso comprimiendo y guardando el archivo en una carpeta, este archivo queda guardado con extensión. sui.

Una vez se haga este proceso sale el mensaje. Compresión completa, código de chequeo, el cual debe ser guardado para registrarlo en la página del SUI.

Una vez se tenga el archivo validado y comprimido se procede a cargar en la página [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co).

**9.1.3 Pasos para el cargue de información SUI** Para realizar el cargue de la información al sistema único de Información – SUI, se deben seguir los siguientes pasos:

- Ingresar con Usuario y clave de la empresa de servicios públicos asignada.
- Se escoge el servicio al que corresponda el formato (Acueducto, Alcantarillado, Aseo).
- Tópico al que corresponde el formato (Comercial, Financiero, Técnico – Operativo).
- Cargue Masivo • Informe a reportar. Se escoge el año y el periodo al que corresponda el formato.
- Se debe diligenciar los datos de envío, el cual corresponde a la información del responsable del cargue, con el fin de que la SSPD, se pueda comunicar en caso de presentarse inconvenientes. Los datos para diligenciar son:

Nombre de la persona responsable.

Teléfono del contacto 1.

Teléfono del contacto 2.

Correo electrónico.


Notas

Una vez se tengan todos los datos se le da clic en REGISTRAR.

#### **9.1.4 CARGUE TIPO ARCHIVO**

Para proceder con el cargue del Archivo: Se abre la columna archivos, se ingresa la clave dada en el momento en que se validó el archivo, se relaciona el archivo (buscar el archivo validado con



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

extensión. Sui) y se da clic en cargar archivo, una vez realizado este proceso se abre una pantalla con el nombre original del archivo (dado por la empresa), Nombre del archivo (nombre otorgado automáticamente por el sistema) y el estado (modo en que se encuentra la información).

El estado de la información puede ser:

- Recibido: está listo para ser cargado.
- Rechazado: tuvo errores.
- Sin errores: paso la validación de cargue y se puede certificar.
- Pendiente de cargue: está en cola para ser cargado a la base de datos.

Una vez que no se presenten errores en la información se procede certificarla, este es el último paso a realizar en el envío de la información al SUI, en esta opción se muestra un resumen de los datos y si están bien se da clic en certificar.


### 9.1.5 CARGUE TIPO FORMULARIO

Para la certificación de los formularios, no se requiere validar la información desde el computador ya que el diligenciamiento es en línea.

- Se entra a la página del SUI con el usuario y clave.
- Se selecciona el tópico al que corresponde el formulario.
- Se va por fábrica de formularios. • Se selecciona el año al que corresponda el formulario.
- Se selecciona el periodo correspondiente.
- Una vez se llenen todos los espacios del formulario se le da la opción validar formulario.
- Luego que este validado se da guardar y quedara una copia en la ruta del equipo de cómputo que se escoja para este fin.
- Una vez se haya guardado se envía a diligenciados.
- Luego de que este en diligenciados se da clic en CERTIFICAR.

### PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUESTO DE CONTROL	RESPONSABLE
----	-----------	-------	-------------------	-------------

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

<b>1</b>	Remisión de información pertinente por parte de cada dependencia	Recopilar y organizar la información de acuerdo con los requerimientos de la Superintendencia	Verifica el buen registro de los archivos de la información	Subgerente comercial  Ingeniero de sistemas
<b>2</b>	Cargue de información al aplicativo	Validar la información  Registrar los datos de envío y cargar a la base de datos y Certificar	Verificar que la información este de acuerdo con los requerimientos de la Superintendencia Realizar el reporte de información en los tiempos establecidos por la Superintendencia	Subgerente comercial  Ingeniero de sistemas

### 9.1.6 INSTRUCTIVO: REGISTRO DE BITÁCORA SUI

**OBJETIVO:** Describir el proceso a seguir para el registro en el libro de bitácora para el cumplimiento de la certificación de la información al SUI, garantizando su correcto diligenciamiento

**ALCANCE:** El alcance de ese instructivo es estandarizar el diligenciamiento y llevar de forma organizada y precisa lo que se debe registrar en la bitácora de los procedimientos para diligenciar y certificar la información al SUI. El manejo de la bitácora permite el control de todos los procesos realizados, lo que conlleva a la posibilidad de mejora continua en cada uno de ellos.


#### CONCEPTOS:

**Bitácora:** Libro de registros de las acciones, situaciones o procedimientos que se realizan al sistema.

**SUI:** Sistema único de información

**RUPS:** Registro único de prestadores de servicios públicos, el cual se hará actualización cada vez que haya un cambio de gerencia y cambio en la cantidad de usuarios.

- **Contenido.** Diligenciamiento de la bitácora Los responsables del diligenciamiento de la bitácora es el personal encargado de certificar la información al SUI por las áreas técnica, operativa, financiera y administrativa. La bitácora deberá ser diligenciada cada vez que se certifique la información ante el SUI. El registro de la bitácora debe hacerse en un libro de actas, por lo cual no se deben utilizar libros de cuentas o similares; por otro lado, solo se debe llenar con bolígrafo de color negro y no realizar enmendaduras o tachones.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- Personal encargado El diligenciamiento de la bitácora debe hacerse en el momento de certificación de la información.

❖ **Bitácora:**

- Diligenciamiento
- Fecha
- Hora de comienzo de la actividad de levantamiento de información.
- Nombre del formato o formulario a diligenciar.
- Periodicidad y periodo correspondiente a diligenciar.
- Registro de las actividades programadas para el diligenciamiento.
- Problemas encontrados en la consecución de la información.
- Errores presentados en la validación de los formatos de cargue masivo.

❖ **Bitácora: Certificación**


- Fecha
- Hora de comienzo de la actividad
- Nombre del formato o formulario a certificar
- Periodicidad y periodo correspondiente a certificar.
- Registro de las actividades programadas para la certificación.
- Pantallazos de certificación.
- Errores presentados en la página del SUI.

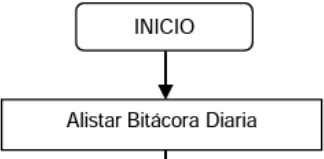

❖ **Empleado Responsable.**

Cuando se están realizando las actividades de diligenciamiento y certificación de los formatos y formularios se debe tener en cuenta la fecha en que se está realizando el levantamiento de la información y el personal que está realizando dichas actividades.

Se deben tener en cuenta las siguientes observaciones para registrar en bitácora:

- Funcionamiento de los equipos.
- Estado de la información.
- Estado de los validadores.
- Funcionamiento de la página.
- Soportes de la información certificada.


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

<b>INSTRUCTIVO REGISTRO DE BITÁCORA SUI</b>				
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
1		Subgerente comercial  Ingeniero de sistemas	Bitácora diaria	Establecer una bitácora para el ingreso de la información al SUI, con el fin de hacer seguimiento.  Registrar información en el formato bitácora diaria
2		Subgerente comercial  Ingeniero de sistemas	Bitácora diaria	El registro de la bitácora debe hacerse en un libro de actas, por lo cual no se deben utilizar libros de cuentas o similares; por otro lado solo se debe llenar con bolígrafo de color negro y no realizar enmendaduras o tachones

## 10 PROCESOS DE APOYO

### 10. 1 CARACTERIZACION DE PROCESO: TALENTO HUMANO Y SG- SST

NOMBRE DEL PROCESO	SUBPROCESO	ACTIVIDADES GESTIONADAS POR EL PROCESO
GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO	Selección, vinculación e inducción de personal	Búsqueda de hojas de vida, exámenes de ingreso, contratación laboral, vinculación a la empresa, inducción al cargo.
	Fortalecimiento de competencias laborales	Capacitaciones en COPASST, COCOLA, EPP, investigación accidente laboral, hábitos de vida saludable, riesgos biomecánicos, riesgos químicos, riesgos públicos, riesgos psicosociales, riesgos biológicos, riesgos locativos, riesgos físicos, riesgo eléctrico, riesgo mecánico

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

	Gestión de riesgos laborales (Seguridad y salud ocupacional)	Prevención, identificación, gestión y control del sistema de seguridad y salud
	Bienestar	Promoción de actividades de bienestar que integren el empleado y a la familia, mejora del ambiente laboral- día de salud ocupacional
	Gestión de viáticos	Optimización de recursos, gestión de trámites, legalizaciones y pagos
	Gestión de nómina	Liquidación de la nómina a pagar, horas extras, primas, cesantías, auxilios y causación de nómina.

### 10.1.1. PROCEDIMIENTO PROVISIÓN DE CARGOS Y/O VINCULACIÓN DE PERSONAL


**OBJETIVO:** Establecer un mecanismo de control que permita gestionar el ingreso de personal idóneo y competente para llevar a cabo eficaz y eficientemente las diferentes responsabilidades de los cargos establecidos en la planta global de ESPDELCA S.A.S E.S.P., mediante el cumplimiento del perfil solicitado, los requisitos y las competencias, establecidas en el manual de funciones de la empresa y las normas que rigen la materia.

**ALCANCE:** Aplica para satisfacer las necesidades de requerimiento de personal de ESPDELCA S.A.S E.S.P. en todos los niveles establecidos en la estructura organizacional de la empresa.

El ingreso se inicia con la existencia de una vacante de los empleos que conforman la planta de personal de ESPDELCA S.A.S E.S.P y finaliza con la provisión de ésta.

#### CONCEPTOS:


- **Competencias.** Capacidad de una persona para desempeñarse en diferentes contextos y con base en requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo, capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.
- **Empleo.** Conjunto de funciones, tareas, competencias y responsabilidades que se asignan a una persona, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines del Estado. (Art. 19 de la Ley 909 de 2004 y art. 2 del Decreto 770 de 2005).
- **Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales.** Es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones, requisitos y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de la empresa; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de éstos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


- Vacante. Empleo que no se encuentra ocupado por algún empleado.
- Acto administrativo: Toda declaración unilateral de voluntad realizada en el ejercicio de la función administrativa, que produce efectos jurídicos individuales de forma inmediata.

### PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO CONTROL	RESPONSABLES
<b>PROVISION CARGOS</b>				
1	Identificar la necesidad de contratación	Revisar las vacantes disponibles en la planta de personal	Vacantes planta de personal	Área solicitante, sugerencia administrativa
2	Informar a la gerencia	Presentar al gerente las vacantes de la planta de personal	Vacantes planta de personal	Subgerente administrativo
3	Evaluar viabilidad y factibilidad de contratación	Establecer la prioridad de la contratación y disponibilidad presupuestal	Disponibilidad presupuestal	Jefe talento humano
4	Establecer perfil vacante	verificar y confrontar el perfil del cargo a proveer con lo establecido en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de la empresa.	Manual de funciones, requisitos y competencias	Subgerente administrativo
5	Publicación del perfil requerido	Revisar manual de funciones y perfil del cargo a proveer	Publicación página web	Profesional en sistemas
6	Recepción de hojas de vida	Recibir las hojas de vida de	Manual de funciones,	Subgerente administrativo

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		los aspirantes	requisitos y competencias laborales	
7	Revisión y selección de hojas de vida que cumplen el perfil requerido	<p>Revisar y solicitar Los soportes correspondientes, ver cumplimiento de requisitos, para trámite de vinculación.</p> <p>Nota. En caso de que no cumpla con los requisitos Informar la situación a la instancia correspondiente</p>	Revisión manual de funciones del cargo a proveer	Subgerente administrativo
8	Citación a entrevistas	Realizar comunicación al candidato para convocatoria a entrevista	Llamada telefónica o correo electrónico con citación	Subgerente administrativo
9	Selección del candidato	Se toma la decisión por parte del jefe de talento humano el candidato seleccionado.	Se toma la decisión por parte del jefe de talento humano	Jefe de talento humano
10	Solicitud de documentación y validación de los soportes de hoja de vida	Informar al aspirante los documentos respectivos.	Llamada telefónica o correo electrónico	Subgerente administrativo
11	Elaboración del contrato de trabajo	<p>Proyectar el Contrato de Trabajo y pasar para revisión y tramite.</p> <p>Revisar el proyecto del acto</p>	contrato de trabajo según corresponda	Subgerente administrativo Asesor jurídico


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		administrativo o Contrato de Trabajo y tramitar la firma del Agente Especial		
12	Firmar el contrato de trabajo	Se firma el acta contrato de trabajo	contrato de trabajo debidamente firmado	Nuevo trabajador Gerente
13	Elaborar y notificar comunicación del contrato	Comunicar el contrato al candidato seleccionado	Llamada telefónica	Subgerente administrativo
14	Coordinar la práctica del examen medico	Coordinar para que se le practique el examen médico ocupacional de ingreso al aspirante.	Orden servicios de	Nuevo trabajador Subgerente administrativo
15	Realizar afiliaciones	Diligenciar los formatos y/o documentos correspondientes de afiliación al sistema de seguridad social	Formatos de afiliación correspondiente	Subgerente administrativo
16	Realizar inducción y presentación del empleado en la dependencia	Aceptado el trabajador, se debe presentar en la dependencia y comunicar al jefe para que realice la inducción en el puesto de trabajo	Acta de inducción	Jefe de dependencia Subgerente administrativo

### 10.1.2 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES DE PERSONAL

**OBJETIVO:** Orientar las necesidades de capacitación y formación de los trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P, mediante la formulación,




	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

implementación y evaluación del Plan Institucional de Capacitación, tendiente a fortalecer las competencias, conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes de los trabajadores de la empresa, con el fin de perfeccionar su desempeño laboral para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, mejorando la calidad en la prestación de los servicios y el eficaz desempeño de las funciones cargo.

**ALCANCE:** Inicia con el diagnóstico de necesidades de capacitación, continúa con su consolidación y priorización para formular el Plan Institucional de Capacitación, su ejecución y culmina con la evaluación de este.


### CONCEPTOS:

- **Capacitación:** Conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal o educación para el trabajo y el desarrollo humano, como la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral.
- **Competencias:** Es la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado.
- **Conocimientos:** Es la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada. Es un conjunto integrado por información, reglas, interpretaciones y conexiones dentro de un contexto y de una experiencia.
- **Educación Informal:** Conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres comportamientos sociales y otros no estructurados.
- **Educación para el trabajo y el desarrollo humano (no formal):** Educación que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir, conocimientos y formar aspectos académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos.
- **Plan Institucional de Capacitación (PIC):** Es el conjunto coherente de acciones de capacitación y formación, que, durante un periodo de tiempo y a partir de unos objetivos

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

específicos, facilita el desarrollo de competencias, el mejoramiento de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la capacidad laboral de los empleados a nivel individual y de equipo para conseguir los resultados y metas institucionales establecidas en una entidad pública.

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO CONTROL	RESPONSABLE
1	Realizar diagnóstico de necesidades de capacitación	Solicitar mediante oficio a cada una de las áreas de la empresa realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal a cargo	Oficio de solicitud de necesidades de capacitación	Subgerencia Directores y jefes de área
2	Consolidar y priorizar las necesidades de capacitación	Consolidar y priorizar las necesidades de capacitación a partir de la información presentada por cada dependencia	Listado de necesidades identificadas	Subgerencia administrativa
3	Formular el plan institucional de capacitación	Formular el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, de acuerdo con la información obtenida a partir del diagnóstico de necesidades de capacitación, producto de la consolidación de las necesidades presentadas	Plan institucional de capacitación	Subgerencia administrativa
4	Identificar las entidades de capacitación	Identificar las entidades públicas o privadas que con o sin financiación y de acuerdo con el presupuesto asignado, pueden impartir las actividades de capacitación que harán parte del plan institucional de capacitación	Listado de entidades	Subgerencia administrativa
5	Presentación ya probación del PIC	Presentar el PIC al gerente, para su aprobación la cual debe ser adoptado a través de oficio	Oficio	Gerente y subgerencias
6	Establecer la logística	Para cada uno de los eventos de capacitación es necesario gestiona el salón, el video beam y el equipo portátil; adicionalmente preparar los demás aspectos que permitan el adecuado desarrollo de los	Solicitud de préstamo de salón y equipos tecnológicos	Subgerencia administrativa

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		eventos (tablero, marcadores y agenda entre otros)		
7	Realizar convocatorias	Implementar el PIC formulado	Comunicado interno, circular y/o correo institucional	Subgerencia administrativa
8	Desarrollar de las actividades de capacitación	Desarrollar los cursos, conferencias, talleres, u otros eventos de capacitación	Lista de asistentes	Subgerencia administrativa
9	Evaluar la satisfacción de la capacitación	Evaluar la capacitación a través de formato de evaluación de satisfacción dispuesto para tal fin	Evaluación de satisfacción	Subgerencia administrativa


### 10.1.3 PROCEDIMIENTO RETIRO DE PERSONAL Y ENTREGA DE CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO.

**OBJETIVO:** Establecer directrices para facilitar el trámite que debe realizar un empleado de la Empresa de Servicios Públicos de ESPDELCA S.A.S E.S.P, al momento de su desvinculación y/o retiro como empleado público, trabajador oficial y otros según el tipo de contratación; garantizando la entrega del puesto de trabajo, de los elementos devolutivos o de consumo controlado, documentos, archivos, claves y otros entregados al personal de la Empresa de servicios públicos para el cumplimiento de su labor, al comienzo de su relación laboral con la empresa y que se encuentren en retiro definitivo de su puesto de trabajo.

**ALCANCE:** Este procedimiento es de aplicación para el personal directivo, profesional y asistencial administrativo, al término de su relación laboral y que debe quedar a PAZ y SALVO con las actividades de entrega de elementos, documentos, archivos, claves de acceso aplicativos y demás enseres a su cargo durante la relación laboral. Excepto en los casos de muerte.

### PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO CONTROL	RESPONSABLES
<b>POR RENUNCIA DEL TRABAJADOR PARTICULAR</b>				
1	Recibir renuncia del trabajador	El trabajador presenta renuncia mediante comunicación escrita dirigida al Gerente.	Oficio de presentación de renuncia	Trabajador particular
2	Revisar historia laboral del trabajador	Determinación del tipo de vinculación a la entidad	Contrato de trabajo	Subgerente administrativo

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


3	Elaborar oficio de aceptación de renuncia	<p>Se proyecta y revisa el oficio de aceptación de renuncia para legalizar la desvinculación del trabajador</p> <p>Tramitar la firma del Gerente</p>	Oficio de aceptación de renuncia	<p>Subgerente</p> <p>Asesor Jurídico</p> <p>Gerente</p>
4	Elaborar, comunicar y entregar el oficio de retiro al trabajador	Entregar al empleado que se retira, el oficio mediante el cual se le informa al trabajador la aceptación de la renuncia	Oficio	Subgerente administrativo y trabajador particular
5	Diligenciar y entregar formatos de desvinculación.	<p>El trabajador particular debe entregar al área de Talento Humano (subgerencia) los siguientes documentos debidamente diligenciados y firmados:</p> <p>1) Paz y salvo de almacén, sistemas, archivo y/o correspondencia, para su respectivo archivo en la historia laboral del empleado</p> <p>2) Evaluación(es) de desempeño del personal a cargo, cuando aplique.</p> <p>3) El último día hábil laboral debe entregar el carné Institucional.</p> <p>4) El buso y camisa manga larga y demás elementos de dotación asignados</p>	Elementos indicados en este punto	Trabajador particular saliente
6	Evaluación médica de Retiro	<p>Asistir al lugar indicado por el área de talento humano, para practicarse la evaluación médica ocupacional de retiro.</p> <p>Máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a la efectividad del retiro</p>	Resultado del examen médico del retiro	<p>Trabajador particular saliente</p> <p>Subgerente administrativo</p>
7	Incluir novedad en nómina y liquidar prestaciones	Se informa a la jefe de talento humano que realice los trámites para el registro de la novedad de retiro presentada en los aplicativos	Documento de liquidación de Prestaciones Sociales.	Dirección Financiera

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

	sociales	que dispone la empresa para tal fin.  Así mismo deberá realizar la liquidación de las prestaciones sociales a que tiene derecho el trabajador saliente y entregar al área de Talento Humano		
8	Acto administrativo para reconocimiento y pago de prestaciones sociales	Generar el documento que reconoce y ordena el pago de las prestaciones del Trabajador saliente, conforme a la liquidación presentada por la Dirección Financiera	Documento	Subgerente administrativo  Gerente
9	Comunicar y/o notificar la liquidación de prestaciones sociales al ex trabajador	Notificar a través de correo electrónico o notificación personal al extrabajador, el documento de prestaciones sociales.  Para el pago de las prestaciones sociales respectivas, el trabajador deberá haber realizado la entrega del cargo y estar a paz y salvo con las dependencias correspondientes.	notificación personal o correo electrónico de comunicación del documento	Subgerente administrativo
10	Legalizar retiros ante entidades de seguridad social	Protocolizar la desvinculación, legalizar el retiro del ex trabajador ante las entidades que administran el sistema de seguridad social integral	Planilla con Novedad de reporte de retiro del ex empleado de la seguridad social, a través de Aportes en Línea, comfaca, Arl y demás plataformas para crear la novedad.	Subgerente administrativo  Subgerente comercial
11	Entrega del	Los ex trabajadores cuentan con	Acta de	Trabajador

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

	cargo e Informe de Gestión (aplica para el personal de nivel directivo, profesional y asistencial administrativo)	<p>quince (15) días hábiles, una vez se efectuó el retiro para hacer entrega formal del cargo al jefe inmediato o a la persona que se asigne para tal fin.</p> <p>Diligencia el acta de entrega en el formato, la cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actividades pendientes o en proceso y su estado actual.</li> <li>2. Bases de datos, aplicativos o sistemas de información a cargo, con su correspondiente usuario y contraseña, si aplica.</li> <li>3. Relación de inventario documental relacionando los documentos en medio físico, que se encuentren bajo la custodia o responsabilidad del empleado, tales como, expedientes, papeles de trabajo, informes, material de consulta, bases de datos y copias de seguridad, entre otros.</li> <li>4. Relacionar los documentos electrónicos a cargo del extrabajador</li> </ol>	entrega del cargo firmado por el trabajador que entrega y el trabajador que recibe a satisfacción la entrega del cargo o puesto de trabajo	saliente  Jefe Inmediato / trabajador delegado
12	Remitir copia del informe, acta de entrega y sus soportes a la dirección de control interno	Verificar por parte de la Dirección de control interno de gestión la entrega del cargo con base en lo descrito en el acta de entrega.	Oficio o correo electrónico del envío	Subgerencia administrativa  Dirección de control interno
13	incluir	Recopilar la documentación	Archivo de	Auxiliar

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

documentos de retiro en la hoja de vida del extrabajador	pertinente con la desvinculación y se incorpora a la historia laboral del ex empleado, junto con la resolución de prestaciones sociales, su correspondiente comunicación, original informe y acta de entrega del puesto de trabajo	documentos de retiro del ex trabajador	administrativa (secretaria y talento humano)  Subgerencia administrativa
--	--	--	--

#### 10.1.4 PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS Y/O CONSTANCIAS LABORALES

**OBJETIVO:** Tramitar y dar respuesta oportuna a las solicitudes de expedición de certificaciones y/o constancias laborales y que son tramitadas por la subgerencia.

**ALCANCE:** Este procedimiento inicia con la solicitud de un usuario y continúa con la verificación de la información archivada en la hoja de vida del trabajador o ex trabajador si fuere el caso, finalizando con la entrega a satisfacción de la respuesta, bien sea un expidiendo un certificado o una comunicación informando la situación encontrada; en un plazo mínimo de 3 días y máximo de cinco (5) días, esto depende de la revisión de los archivos que se deba realizar y a la complejidad de los requisitos solicitados.

#### CONCEPTOS:


- **Certificación Laboral:** Es un documento que se imite por una entidad ya sea pública o privada, con el objeto de demostrar el vínculo laboral existente o que existió entre una persona con una entidad, en la cual se debe especificar tiempo de servicio, salarios devengados y, si así es requerido, las funciones desempeñadas.
- **Constancia:** Escrito en que se ha hecho constar algún acto o hecho, a veces de manera fehaciente

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO CONTROL	RESPONSABLE
1	Recepción de la solicitud de la constancia y/o certificado laboral	Recibir la solicitud e iniciar trámite	Oficio y/o correo electrónico de solicitud	Oficina de correspondencia  Gerencia de talento humano
2	Analizar las	Determinar qué clase de	Solicitud historia	gerencia y talento

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

	solicitudes y ubicar las historias laborales	certificación debe elaborarse: A. Simple: para comprobar vínculo laboral. Incluye fecha de ingreso, tipo de vinculación, cargo y sueldo (opcional), fecha de retiro si así fuere. B. Funciones desempeñadas: para acreditar experiencia.	laboral al archivo central (si fuese el caso), se deberá realizar el registro de la salida en el libro de control dispuesto para tal fin por parte del área de archivo y correspondencia.	humano  Subgerencia
3	Elaborar, revisar y aprobar la certificación y/o constancia	Se elabora en dos copias originales la certificación o constancia (según el caso) por parte de la secretaria de gerencia y talento humano, de acuerdo con lo requerido por el solicitante, para la revisión y firma del subgerente	Constancia o certificación laboral elaborada, revisada y firmada	Secretaria de gerencia y talento humano  Subgerencia
4	Elaborar respuesta peticiones externas e internas	Para usuarios externos se realiza por oficio la respuesta y con él se anexan los certificados solicitados para su correspondiente envió.  Si es un usuario interno, se le informa por correo institucional y/o telefónicamente.	Oficio de respuesta para su envió	Secretaria de gerencia y talento humano  Subgerencia
5	Entregar certificado o constancia laboral	Se guarda temporalmente para su entrega personal en la carpeta destinada para tal fin o se tramita por el área de Correspondencia el envió de la respuesta al solicitante, por correo certificado.  En el caso que el peticionario haya autorizado el envió por correo electrónico se remite por este medio.	Usuarios internos: Original de la certificación laboral con el recibido del trabajador o correo electrónico mediante el cual se envían las certificaciones  Usuarios externos: Guía de envió a través de la empresa de correo contratada para tal fin y/o correo	Gerencia y talento humano  Oficina correspondencia PQR  Subgerencia



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

			electrónico mediante el cual se envían las certificaciones.	
6	Archivar y devolver historia laboral a su ubicación	Archivar un juego original de las certificaciones expedidas, en la hoja de vida del peticionario, para que haga parte de su historia laboral y se regresa a su ubicación original según corresponda.	Por préstamo por parte del archivo central: se registra la anotación de la devolución de la historia laboral en el libro de control dispuesto para tal fin por parte del área de archivo y correspondencia.	Gerencia y talento humano  Oficina correspondencia PQR


### 10.1.5 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES MÉDICOS OCUPACIONALES

**OBJETO:** Controlar y garantizar que el personal que ingresa a laborar en la organización posee las condiciones físicas óptimas requeridas para el cargo a desempeñar; así mismo verificar que las condiciones de salud previas al ingreso no se vean afectadas por los peligros presentes en el ambiente de trabajo en que debe desarrollar sus actividades y que éstas condiciones de salud sean las mismas al terminar su período laboral en **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

**ALCANCE:** El procedimiento aplica para todos los aspirantes a laborar y los que laboran en **ESPDELCA S.A.S E.S.P.**

#### DEFINICIONES:

- **Anamnesis:** Interrogatorio que se realiza a la persona en búsqueda de información acerca de datos generales, antecedentes, identificación de síntomas y signos, así como su evolución.
- **Examen médico ocupacional:** Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y paraclínicas, tales como: de laboratorio, imágenes diagnósticas, electrocardiograma, y su correlación entre ellos para emitir un el diagnóstico y las recomendaciones.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- **Exposición** a un factor de riesgo: Para efectos de la presente resolución, se considera exposición a un factor de riesgo, la presencia del mismo en cualquier nivel de intensidad o dosis.
- **Índice biológico de exposición (BEI):** Es un valor límite de exposición biológica, es decir, un indicador de riesgo de encontrar efectos adversos en una persona ante determinado agente. Número de identificación CAS: Corresponde al número de identificación de una sustancia química, asignado por Chemical Abstrac Service.
- **Órgano blanco:** Órgano al cual tiene afinidad un determinado elemento o sustancia y que es susceptible de daño o afección.
- **Perfil del cargo:** Conjunto de demandas físicas, mentales y condiciones específicas, determinadas por el empleador como requisitos para que una persona pueda realizar determinadas funciones o tareas.
- **Reintegro laboral:** Consiste en la actividad de reincorporación del trabajador al desempeño de una actividad laboral, con o sin modificaciones, en condiciones de competitividad, seguridad y confort, después de una incapacidad temporal o ausentismo, así como también, actividades de reubicación laboral temporal o definitiva o reconversión de mano de obra.
- **Resumen de historia clínica ocupacional:** Es el documento que presenta, en forma breve, todos aquellos datos relevantes relacionados con antecedentes, eventos, procedimientos de diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en especial lo relacionado con su exposición a factores de riesgo, antecedentes de ocurrencia de eventos profesionales, así como de reintegro laboral, que ha presentado una persona en un determinado tiempo y que han sido registrados en la historia clínica ocupacional.
- **Cancerígeno:** Efecto producido por algún tipo de agente, que induce o produce cáncer en la persona.

#### **10.1.5.1 RESPONSABLE POR EL MANTENIMIENTO, EJECUCIÓN Y CONTROL DE ESTE PROCEDIMIENTO:**

Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo.


#### **DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Resolución 1016 de 1989.
- Resolución 2346 de 2007.
- Resolución 1918 de 2009.

#### **10.1.5.2 RESERVA DE LA HISTORIA CLINICA OCUPACIONAL.**

La historia clínica ocupacional y en general, los documentos, exámenes o valoraciones clínicas o paraclínicas que allí reposen son estrictamente confidenciales y hacen parte de la reserva profesional; por lo tanto, no podrán comunicarse o darse a conocer, salvo los siguientes casos:

- 1) Por orden de una autoridad judicial.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

2) Mediante autorización escrita del trabajador interesado, cuando éste la requiera con fines estrictamente médicos.

3) Por solicitud del médico o prestador de servicios en salud ocupacional, durante la realización de cualquier tipo de evaluación médica, previo consentimiento del trabajador, para seguimiento y análisis de la historia clínica ocupacional.

4) Por la entidad o persona competente para determinar el origen o calificar la pérdida de la capacidad laboral, previo consentimiento del trabajador.

La Entidad Promotora de Salud donde este afiliado el trabajador, tiene la guarda y custodia de las evaluaciones médicas ocupacionales y de la historia clínica ocupacional, las cuales son anexadas a su historia clínica general.

El médico que realiza las evaluaciones médicas ocupacionales debe remitirlas a la EPS dentro de los dos (2) meses siguientes a su realización.

### **10.1.5.3 EVALUACIÓN MÉDICA, PERO-OCUPACIONAL O INGRESO**

Se realizan para determinar las condiciones de salud física, mental y social del trabajador previas a su contratación, en función de las condiciones de trabajo a las que será expuesto, acorde con los requerimientos de la tarea y perfil del cargo.

El objetivo es determinar la aptitud del trabajador para desempeñar en forma eficiente las labores sin perjuicio de su salud o la de terceros, comparando las demandas del oficio para el cual se desea contratar con sus capacidades físicas y mentales; establecer la existencia de restricciones que ameriten alguna condición sujeta a modificación, e identificar condiciones de salud que, estando presentes en el trabajador, puedan agravarse en desarrollo del trabajo.

### **10.1.5.4 DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES DE SALUD**

El médico especialista en Medicina del trabajo o Salud Ocupacional, con licencia vigente en Salud Ocupacional contratado por **ESPDELCA S.A.S E.S.P**, para realizar las evaluaciones médicas ocupacionales debe entregar al Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo un diagnóstico general de las condiciones salud de los trabajadores que valore, el cual se utiliza para el cumplimiento de las actividades del programa de gestión en medicina preventiva y del trabajo.


El diagnóstico de salud debe comprender como mínimo, lo siguiente:

1) Información sociodemográfica de la población trabajadora (sexo, grupos étnicos, composición familiar, estrato socioeconómico).

2) Información de antecedentes de exposición laboral a diferentes factores de riesgos ocupacionales.

3) Información de exposición laboral actual, según la manifestación de los trabajadores y los resultados objetivos analizados durante la evaluación médica. Tal información debe estar diferenciada según áreas u oficios.

4) Sintomatología reportada por los trabajadores.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- 5) Resultados generales de las pruebas clínicas o complementarias paraclínicas a los exámenes físicos realizados
- 6) Diagnósticos encontrados en la población trabajadora
- 7) Análisis y conclusiones de la evaluación.
- 8) Recomendaciones

El diagnóstico no puede contener datos personales ni individualizados de cada uno de los trabajadores.

#### **10.1.5.5. EVALUACIÓN MÉDICAS OCUPACIONALES PERIÓDICAS**

- **Evaluaciones médicas periódicas programadas:**

Se realizan con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo e identificar en forma precoz, posibles alteraciones temporales, permanentes o agravadas del estado de salud del trabajador, ocasionadas por la labor o por la exposición al medio ambiente de trabajo. Así mismo, para detectar enfermedades de origen común, con el fin de establecer un manejo preventivo. Dichas evaluaciones deben realizarse de acuerdo con el tipo, magnitud y frecuencia de exposición a cada factor de riesgo, así como al estado de salud del trabajador.

- **Evaluaciones médicas por cambio de ocupación:**

Se realizan al trabajador cuando se termina la relación laboral. Su objetivo es valorar y registrar las condiciones de salud en las que el trabajador se retira de las tareas o funciones asignadas.


El Gerente General informa al trabajador sobre el trámite para la realización de la evaluación médica ocupacional de egreso.

Si en la evaluación médica ocupacional de egreso se encuentra una presunta enfermedad profesional o secuelas de eventos profesionales no diagnosticados, ocurridos durante el tiempo en que la persona trabajó, el Coordinador del Seguridad y Salud en el Trabajo elabora y presenta el correspondiente reporte a las entidades administradoras para que inicien la determinación de origen.

### **10.2 PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE INCAPACIDADES**

**OBJETIVO:** Describir las actividades, condiciones o requisitos que se deben tener en cuenta para el trámite de las incapacidades laborales de los trabajadores públicos de la Empresa de Servicios públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P

**ALCANCE:** Inicia con el reporte de la incapacidad y finaliza con la solicitud de indexación de la incapacidad en la Historia Laboral del trabajador incapacitado.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


Este procedimiento aplica para las incapacidades o licencias generadas por enfermedad general, accidente de trabajo, enfermedad laboral, licencia de maternidad, licencia de paternidad o cualquier otro motivo médico.

### **CONCEPTOS:**

- **Trabajador Incapacitado:** Trabajador a quien se le emite una incapacidad que le impida cumplir con sus funciones laborales.
- **EPS:** Entidad Promotora de Salud.
- **ARL:** Administradora de Riesgos Laborales.
- **Incapacidad:** Estado de inhabilidad física o mental de un trabajador, que le impide desempeñar en forma temporal o permanente su profesión u oficio habitual.
- **Certificado de Incapacidad:** Es el documento único oficial que expiden las EPS a través de los profesionales de la salud autorizados. Cuando haya sido mal expedido debe solicitarse la sustitución y en el evento de pérdida, se debe solicitar su reposición o reemplazo.
- **Prórroga:** Es la incapacidad que se expide posterior a la inicial por la misma enfermedad o diagnóstico, siempre y cuando entre una y otra no haya una interrupción mayor de 30 días calendario.
- **Ingreso Base de Cotización (IBC):** Está conformado por los ingresos mensuales del trabajador sobre el cual se liquidan las incapacidades y se pagan las cuotas moderadoras

#### **10.2.1 CLASES DE INCAPACIDAD**

- **Enfermedad General:** Todo estado de incapacidad originado por una enfermedad o accidente, no causado por el desarrollo del trabajo o el medio en el cual el trabajador desarrolla sus funciones.
- **Enfermedad Laboral:** Todo estado de incapacidad permanente o temporal, a consecuencia de la clase de trabajo o del medio en el cual el trabajador desarrolla las funciones.
- **Accidente de Trabajo:** Suceso repentino consecuencia del trabajo o en cumplimiento de una orden del empleador, o en representación de la entidad y que ocasione lesión orgánica, perturbación funcional, invalidez o la muerte del trabajador.
- **Licencia de Maternidad:** Es el tiempo reconocido a la trabajadora cotizante, al término de su embarazo con criatura viable, mediante el cual se retira temporalmente de sus labores para brindar atención y cuidados a su bebé. La Ley 1822 de 2017 modifica los Artículo 236 y 239 del Código

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

Sustantivo del Trabajo y tiene como objetivo incentivar la adecuada atención y cuidado de la primera infancia. Para lograr este objetivo la nueva legislación aumenta de 14 a 18 semanas la licencia remunerada para la mujer que dé a luz a un bebé.

- Licencia de Paternidad (Ley María): El esposo o compañero permanente tendrá derecho a dos (2) semanas de licencia remunerada de paternidad, según la ley 2114 de 29 de julio de 2021.
- Licencia de Maternidad por adopción: La licencia de maternidad también se reconoce por la adopción de un menor de 7 años de edad, por un período de 18 semanas, es decir, 98 días y ésta se hará extensiva al padre adoptante, en el caso que no tenga esposa o compañera. Para todos los efectos, la fecha del parto se asimilará a la fecha de entrega oficial del bebé adoptado.
- Aborto: En caso de aborto o parto con criatura muerta, la afiliada tendrá derecho al periodo necesario de incapacidad por enfermedad general. Su tiempo, será de dos (2) a cuatro (4) semanas según criterio médico, remunerada con el salario que devengaba en el momento de iniciarse el descanso.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Reportar estado de incapacidad	El trabajador debe informar de su ausencia por incapacidad al jefe inmediato y/o Subgerente Administrativo de manera inmediata	Comunicación vía telefónica o cualquier otro medio de comunicación	Trabajador Incapacitado
2	Presentación y recibo de la incapacidad y sus soportes.	El trabajador incapacitado debe entregar a la jefe de talento humano máximo a los tres (3) días siguientes a su expedición, el certificado de incapacidad (original) y soportes según corresponda al tipo de incapacidad. La subgerencia informa al jefe inmediato del funcionario la novedad presentada para reasignación de las tareas a cargo del trabajador	Certificado de incapacidad (original) y soportes según corresponda al tipo de incapacidad.	Trabajador incapacitado Jefe de talento humano


**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

		incapacitado. En caso de no recibir la incapacidad se requerirá mediante correo electrónico y/o vía telefónica al trabajador incapacitado que remita la incapacidad		
3	Subir la información al sistema	El jefe de talento humano recibe e Ingresar información de la Incapacidad al aplicativo de nómina (Aportes en línea) y SOI.	Liquidación de la incapacidad (2/3, a 1/2 o a la totalidad de la incapacidad, según sea el caso). Descuento de nómina (de requerirse).	Jefe de talento humano
4	Determinar el origen de la incapacidad	¿Es incapacidad por enfermedad de origen común (EPS) o enfermedad laboral/accidente laboral	Origen de la incapacidad determinado en el certificado.	Jefe de talento humano
5	Establecer el tiempo de la incapacidad	¿La incapacidad es mayor a 2 días o superior?	Certificado de Incapacidad	Jefe de talento humano
6	Radicar incapacidad ante la EPS para el reconocimiento de prestaciones económicas	Solicita Transcripción y/o liquidación ante la EPS presentando la incapacidad original con sus respectivos soportes según corresponda al tipo de incapacidad	Radica incapacidad en centro de atención al usuario y/o por portal web de la EPS, según aplique.	Jefe de talento humano
7	Respuesta de la EPS a la solicitud de reconocimiento de prestaciones económicas.	Remite Transcripción, liquidación o negación de las prestaciones económicas.	Certificado de Autorización y/o liquidación de prestaciones económicas	EPS
8	Informe o reporte del accidente laboral ocurrido al trabajador	El jefe inmediato del trabajador accidentado, debe presentar informe del evento a la subgerencia	Informe del accidente laboral ocurrido, para reporte en el	Jefe inmediato del trabajador

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

		antes de cumplir las 48 horas siguientes al suceso, en el cual como mínimo se debe detallar: fecha, hora, lugar, actividad realizada por el trabajador, testigos, afectaciones ocurridas al empleado y soportes que evidencien lo ocurrido (registro fotográfico, ordenes de trabajo, etc.).	FURAT.	
9	Reporte de accidente de trabajo a la ARL	Realizar el reporte del accidente de trabajo en la plataforma de la ARL – Formato de Registro de Accidente de Trabajo (FURAT) dentro de las 48 horas siguientes al evento	Formato de Registro de Accidente de Trabajo (FURAT)	Jefe de talento humano
10	Radicar incapacidad ante la ARL para el reconocimiento de prestaciones económicas	Presentar ante la ARL la incapacidad original con sus respectivos soportes (Formato de reporte FURAT, copia epicrisis y otros de ser necesario). En caso de incapacidad por enfermedad laboral se debe enviar el original de la incapacidad con la descripción médica del origen del evento.	Oficio Remisorio con el correspondiente radicado por parte de la oficina de atención de la ARL.	Jefe de talento humano
11	Análisis a respuesta de la EPS o ARL.	<p>Recibe la respuesta de la EPS o ARL y analiza. ¿Transcripción aprobada?</p> <p>Si la EPS o ARL rechaza el certificado de incapacidad por incumplimiento de requisitos, falta de soportes documentales o cualquier otra causa atribuible al servidor público, no se tendrá en cuenta para</p>		Jefe de talento humano




	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		nómina y por tanto este tiempo se tendrá como no laborado.		
12	Requerimiento a través de oficio a la EPS o ARL para el reconocimiento de prestaciones económicas por incapacidad.	De encontrarse desacuerdo por parte de la empresa ante la negación para el reconocimiento del pago de la incapacidad por parte de la EPS o ARL, se solicitará a través de derecho de petición exponiendo/justificando las razones que validan el reconocimiento del pago de la incapacidad por parte de cualquiera de estas dos entidades, para lo cual se solicitará el apoyo por parte del asesor jurídico de la empresa	Oficio y/o Derecho de Petición de solicitud de reconocimiento de las prestaciones económicas a que haya lugar	Jefe de talento humano y Asesor Jurídico
13	Archivar certificado de incapacidad y soportes (si aplica).	Solicita indexar Incapacidad en la Historia Laboral	Archivo de documentos de incapacidad	Talento Humano
14	Seguimiento a pago de incapacidades por la EPS o ARL	Realizar seguimiento al pago de las incapacidades por parte de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y Administradoras de Riesgos Laborales (ARL)	Revisión de Transferencias realizadas por las EPS y ARL por concepto de incapacidades o licencias.	Talento Humano

## RECONOCIMIENTO DE LAS INCAPACIDADES

- Por el Empleador El reconocimiento de la incapacidad por enfermedad general corresponde al empleador por el 100% durante los dos primeros días de incapacidad.
- Por la EPS El reconocimiento de la incapacidad por enfermedad general corresponde a la EPS en 2/3 partes (66% del IBC) del valor total a partir del tercer día hasta los primeros 90 días y de la 1/2 (50% del IBC) del mismo valor, del día 91 hasta los 180 días Cuando hayan transcurrido, por lo menos 135 días de incapacidad, correspondiente a las 3/4 partes del término de 180 días, se debe solicitar a la administradora de pensiones, a la cual este afiliado el trabajador, el trámite

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

correspondiente para calificar la pensión por invalidez del asegurado. Cuando la incapacidad exceda de ciento ochenta (180) días, y el concepto no sea favorable, será el Fondo de Pensiones al que se encuentre afiliado el funcionario a quien corresponde el pago de la prestación económica, mientras se produce la calificación de invalidez por parte de la Junta de Calificación, en los términos del artículo 23 del Decreto 2463 de 2001.

Por lo anterior, ESPDELCA S.A.S E.S.P. únicamente asumirá la parte patronal correspondiente a los aportes a seguridad social en salud y pensión. Las licencias de maternidad y de paternidad son reconocidas por la EPS al 100%.

**NOTA: Para el reconocimiento y pago de la prestación económicas de incapacidades por enfermedad general, conforme a las disposiciones laborales vigentes, se requerirá que los afiliados cotizantes hubieren efectuado aportes por un mínimo de cuatro (04) semanas ininterrumpidas.**

- Por la ARL Cuando se trata de accidente de trabajo la ARL reconocerá el 100% y para tal efecto deberá haberse reportado el accidente dentro de las 48 horas siguientes al suceso. Cuando se trata de enfermedad laboral, la ARL reconoce el 100% de la incapacidad. El médico de la EPS debe diagnosticar el origen de la patología. Si determina que es de origen ocupacional, se debe diligenciar el formato único de enfermedad laboral de la ARL para hacer los trámites ante la ARL. Esta calificará la enfermedad de origen laboral y reconocerá las prestaciones.

**NOTA: Las incapacidades no autorizadas o no reconocidas por la EPS, son asumidas en un 100% por el funcionario. Dicha incapacidad será descontada de manera inmediata en la nómina que corresponda**


### 10.2.3 INSTRUCTIVO DE ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO PERMISOS Y VACACIONES

- **OBJETIVO:** Establecer un control en la autorización de permisos y llevar su registro pertinente, a fin de minimizar los impactos en la prestación del servicio por la ausencia del empleado

- **ALCANCE:** Aplica a todos los empleados de la entidad, con excepción del Gerente Para éste último caso, la junta directiva debe decidir su autorización.

- **CONCEPTOS:**

- **Vacaciones:** los trabajadores tienen derecho por ley a disfrutar de 15 días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas por cada año laborado. La época de vacaciones debe ser señalada por el patrono y concederse a petición del trabajador. Puesto que 15 días

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

hábiles representan generalmente 18 días calendario, para establecer la provisión mensual correspondiente a vacaciones puede utilizarse un factor del 5% sobre el valor de la nómina, ya que efectivamente, la Empresa paga al trabajador vacaciones remuneradas de 18 días por cada 360 días laborados.

Cuando por motivos de cualquier fiesta no determinada en este reglamento el empleador suspendiere el trabajo, está obligado a pagar el salario de ese día, como si se hubiere realizado. Pero la empresa no está obligada a pagarlo cuando hubiere mediado convenio expreso para la suspensión del trabajo o su compensación en otro día hábil.

#### **10.2.4 VACACIONES**


- ❖ **VACACIONES REMUNERADAS:** Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

En los contratos a término fijo inferior a un año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado, cualquiera que este sea.

- ❖ **ÉPOCA DE LAS VACACIONES:** La época de vacaciones debe ser señalada por la empresa a más tardar dentro del año subsiguiente, y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

La empresa debe dar a conocer con quince (15) días de anticipación, la fecha en que le concederá las vacaciones. En caso de que el trabajador no labore los sábados, en el periodo de vacaciones no se calculará este día dentro de los días de disfrute.

- ❖ **INTERRUPCIÓN JUSTIFICADA DE LAS VACACIONES:** La interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones no implica para el trabajador pérdida del derecho a reanudarlas.
- ❖ **COMPENSACIÓN DE VACACIONES EN DINERO:** Empresa y trabajador, podrán acordar por escrito, previa solicitud del trabajador, que se pague en dinero hasta la mitad de las vacaciones. Para la compensación de dinero de estas vacaciones, se tomará como base el último salario devengado por el trabajador.
- ❖ **MÍNIMO DE VACACIONES ANUALES:** En todo caso, el trabajador gozará como mínimo de seis (6) días hábiles continuos de vacaciones anuales, los que no son acumulables. Las partes pueden convenir en acumular los días restantes de vacaciones hasta por dos (2) años. Cuando se trate de trabajadores técnicos, especializados, de confianza, de manejo o de extranjeros que presten sus servicios en lugares distintos a los de la residencia de sus familiares, la acumulación podrá ser hasta por cuatro (4) años.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- ❖ **ACUMULACIÓN PRESUNTA:** Si el trabajador goza únicamente de seis (6) días de vacaciones en un año, se presume que acumula los días restantes de vacaciones a las posteriores, en términos del presente artículo.
- ❖ **VACACIONES COLECTIVAS:** La empresa puede programar para todos o parte de sus trabajadores, una época de vacaciones simultánea. Las vacaciones para aquellos que en dicha época no lleven un año cumplido de servicios, se remuneraran con el salario que está devengando el trabajador al entrar a disfrutarlas y se entenderá que dichas vacaciones son anticipadas y se abonarán a las que se causen al cumplir cada año de servicios.
- ❖ **SALARIO DURANTE EL PERIODO DE VACACIONES:** Durante el período de vacaciones la empresa pagará al trabajador el salario ordinario que esté devengando el día en que comience a disfrutar de ellas. Cuando el salario sea variable las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se concedan.


### 10.3 PERMISOS

La empresa concederá a los trabajadores permisos remunerados para faltar al trabajo que sean motivados en las siguientes situaciones: para el ejercicio del sufragio, para el desempeño de cargos oficiales de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir al servicio médico correspondiente, o para asistir al entierro de sus compañeros. Solo se remunerarán 2 días hábiles en el mes, es decir que si el permiso es mayor a este tiempo no se cancelara en nómina los días adicionales que requiera el trabajador de permiso.

Por grave calamidad doméstica se entiende como todo suceso familiar cuya gravedad afecte el normal desarrollo de las actividades del trabajador, en la cual eventualmente pueden verse amenazados derechos fundamentales de importancia significativa en la vida personal o familiar del mismo, o afectada su estabilidad emocional por grave dolor moral, como la grave situación familiar de salud de un familiar cercano, la desaparición o secuestro del mismo, la importante afectación de la vivienda por fuerza mayor o caso fortuito, etc. Solo se remunerarán 2 días hábiles en el mes, es decir que si el permiso es mayor a este tiempo no se cancelara en nómina los días adicionales que requiera el trabajador de permiso.

La grave calamidad doméstica deberá notificarse a la empresa antes del respectivo turno del trabajador, excepto en los casos de fuerza mayor o caso fortuito, y deberá probarse, en cualquier caso, en los tres (3) días siguientes al hecho a través del medio más idóneo dependiendo del tipo de calamidad, como con la copia de las historias clínicas del familiar enfermo, las denuncias o certificaciones ante las autoridades competentes, etc.

El lapso de la licencia por calamidad doméstica se determinará en cada caso concreto, atendiendo al principio de razonabilidad y en convenio entre la empresa y el trabajador. En el caso de la licencia

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

por muerte de un compañero, el lapso para asistir a la velación o al entierro será de medio día (12 horas).

En caso de fallecimiento de algún compañero de trabajo, los empleados podrán asistir al entierro, siempre y cuando no vaya un número que afecte el normal funcionamiento de la Empresa.

En el caso que los trabajadores que ejerzan el derecho a sufragar, se les concederá el beneficio señalado por el artículo 3 de la Ley 403 de 1997, que consiste en media jornada de descanso compensatorio remunerado en el mes siguiente al día de la votación, de común acuerdo con el empleador, previa presentación del certificado electoral correspondiente.

En caso de que un trabajador sea nombrado jurado de votación, se le concederá el beneficio señalado por el artículo 105 del decreto 2241 de 1986 (Código Electoral), que consiste en un día compensatorio de descanso remunerado dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la votación, previa presentación del certificado correspondiente.

La empresa concederá al trabajador en caso del fallecimiento de su cónyuge, compañero o compañera permanente o de un familiar hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, una licencia remunerada por luto de cinco (5) días hábiles, cualquiera sea su modalidad de contratación o de vinculación laboral, en cumplimiento de la Ley de luto establecida en el artículo 1 de la ley 1280 de 2009. En los 30 días siguientes al fallecimiento, el trabajador entregará a la empresa una copia auténtica del certificado de defunción para la comprobación del hecho.


## **11. PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN, INSPECCIÓN, REPOSICIÓN, USO Y CUIDADO DE LOS EPP**

**OBJETO:** Definir la metodología y los parámetros para la elección, reposición, uso y cuidado de los elementos de protección personal en todas las operaciones de **ESPDELCA S.A.S E.S.P**

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todas las actividades realizadas por el personal de **ESPDELCA S.A.S E.S.P** que, por su exposición a peligros laborales, se requiera la protección del trabajador con el uso de elementos de protección personal.

### **CONCEPTOS:**

- **Equipos y Elementos de Protección Personal y Colectivo:** Medidas basadas en el uso de dispositivos, accesorios y vestimentas por parte de los trabajadores, con el fin de protegerlos contra posibles daños a su salud o su integridad física derivados de la exposición a los peligros en el lugar de trabajo.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

- **Elementos de protección personal EPP:** es cualquier equipo o dispositivo destinado para ser utilizado o sujetado por el trabajador, para protegerlo de uno o varios riesgos y aumentar su seguridad o su salud en el trabajo
- **Dotación:** El artículo 230 del Código Laboral Colombiano, modificado por la Ley 11 de 1984 art. 7° contiene la obligación a cargo del patrono de suministrar calzado y vestido de labor al trabajador cuya remuneración mensual sea hasta dos (2) veces el salario mínimo más alto vigente.
- **Seguridad Industrial:** La Seguridad es aquella que se ocupa de las normas, procedimientos y estrategias, destinados a preservar la integridad física de los trabajadores, de este modo la seguridad laboral en la industria está en función de las operaciones de la empresa, por lo que su acción se dirige, básicamente para prevenir accidentes.}
- **Salud Ocupacional:** La Salud Ocupacional o Salud en el trabajo, se define como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones

### 11.1 RESPONSABLE POR LA EJECUCIÓN EL MANTENIMIENTO Y CONTROL DE ESTE PROCEDIMIENTO:


Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Decreto 1978 de 1989.
- Código Sustantivo del trabajo.
- Ley 9 de 1979.Resolución 2400 de 1979. Decreto 1295 de 1994.
- Decreto 0723 de 2013.
- Decreto 1072 de 2015.
- FT-SST018 Identificación de Peligros, Valoración de Riesgo y determinación de Controles.
- FT-SST-032 Formato Matriz de Elementos de Protección Personal.

#### 11.1.1. PROCESO PARA LA ELECCIÓN.

El equipo conformado para la elección de los elementos de protección personal debe reunirse anualmente para la revisión de los elementos elegidos de acuerdo a los peligros existentes en las actividades de **ESPDELCA S.A.S E.S.P**, a la legislación y normas del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC existente y a las normas internacionales que nos

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02	FECHA 2022
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

aplique o en otro momento cuando una actividad de **ESPDELCA S.A.S E.S.P**, involucre un nuevo peligro o se realicen actividades diferentes a las inicialmente establecidas o cuando por requisito del cliente se requiera el uso de otro elemento de protección personal.

Para esta actividad es necesario conocer la Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos donde está consignado los elementos de protección personal requeridos en la organización con las normas que le aplican.

Se hará una revisión a cada uno de los elementos de protección personal vigentes; si es necesario algún cambio, o la inclusión de otro se modificará el formato Matriz de Elementos de Protección Personal; esta modificación será dada a conocer por escrito al encargado de las compras de **ESPDELCA S.A.S E.S.P**, anexándole el nuevo formato Matriz de Elementos de Protección Personal

#### **11.1.2. PROCESO PARA LA INSPECCIÓN.**

Las inspecciones de los elementos de protección personal se harán con la periodicidad estipulada en el Programa de inspecciones de seguridad y en las fechas establecidas en el Cronograma de actividades, ya sea la inspección mensual por parte del Coordinador en Seguridad y Salud en el Trabajo o la inspección anual por parte de un Inspector EPI.


El personal responsable de realizar las inspecciones deberá emplear para consignar la información obtenida, los formatos de Inspección de EPP

La inspección se debe realizar directamente sobre el elemento de protección personal en cuestión y no por referencia o información verbal del trabajador; para el caso en que se presenten anomalías en algún elemento de protección personal y que éstas puedan generar por sí mismas lesiones al trabajador, este elemento le debe ser retirado inmediatamente al trabajador y hacer la requisición inmediata de dicho elemento a bodega para que sea entregado al trabajador.

Una vez terminada la inspección se debe realizar un informe empleando el Formato Informe de Inspecciones de Seguridad y remitirlo al encargado de compras o reposiciones de Elementos de Protección Personal

#### **11.1.3. PROCESO PARA LA REPOSICIÓN.**

Una vez recibido el informe de la de Inspecciones de Seguridad por parte del Coordinador en Seguridad y Salud en el Trabajo o por parte de un Inspector EPI según corresponda, se dará el visto bueno para ordenar a bodega la entrega de estos elementos de protección personal a los trabajadores.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

En el caso de que no se cuente en bodega con el elemento se iniciará el proceso de compra para la adquisición y posterior entrega. Cada operario una vez reciba los respectivos elementos deberá firmar en la casilla correspondiente en el formato Matriz de Elementos de Protección Personal

#### 11.1.4. PROCESO PARA EL USO Y CUIDADO

Cada trabajador es el primer responsable del uso adecuado y el cuidado de sus elementos de protección personal, para asegurar esto, se le impartirá instrucción sobre el correcto uso y los cuidados en la limpieza y almacenamiento de sus elementos, así como la detección temprana de anomalías en estos que ameriten su reposición con el fin de que informen al Coordinador en Seguridad y Salud en el Trabajo la necesidad de reposición.


Los Contratistas están también encargados de vigilar el uso adecuado de los elementos de protección personal por parte del personal a su cargo en todas las labores que desempeñen, mediante la supervisión directa del trabajo o mediante las inspecciones de seguridad.

**ESPELCA S.A.S E.S.P**, establece unas normas de seguridad para el uso de los elementos de protección personal en los sitios de trabajo, las cuales se encuentran consignadas en la política sobre elementos de protección personal de la organización y le serán difundidas a los trabajadores en el proceso de inducción, reinducción y en la capacitación sobre elementos de protección personal.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Solicitud escrita de elementos de protección personal EPP o dotación	Recepcionar solicitud escrita de elementos de Protección Personal y/o Dotación	Verificar que la solicitud esté firmada por el jefe del área respectivo	Subgerencia
2	Evaluar si es necesario el uso de EPP Y/o dotación	Analizar si el trabajador necesita algunos elementos de Protección Personal y/o Dotación de Seguridad Industrial en el cargo a desempeñar	Verificar que el trabajador corresponda al área que realiza la solicitud	Subgerencia
3	Revisar Stock de inventarios	Consultar si existe en el almacén los elementos o dotación solicitados	Verificar existencias en bodega de almacén	Subgerencia Almacén



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


4	Formalizar la autorización de la entrega de los EPP y/o dotación	Diligenciar formato de entrega de EPP y/o dotación.  Hacer firmar el formato de entrega de EPP y/o dotación por parte del trabajador para ser reclamados los elementos en el almacén de la empresa	Verificar que los datos del empleado y los elementos de Protección Personal y/o Dotación sean los solicitados	Subgerencia
5	Socialización del uso	Informar al empleado los cuidados, el mantenimiento y buen uso que se deben tener los EPP y/o la dotación	Verificar en terreno el uso y buen uso de los EPP y la dotación	Subgerencia  Jefes de cada área
6	Entrega de EPP y/o dotación	Entregar los EPP y/o dotación al empleado	Verificar que el empleado que reclama los EPP y/o dotación sea autorizado en el formato expedido por subgerencia	Almacén
7	Archivo	Remitir copia del formulario de entrega de EPP y/o dotación a la subgerencia	Verificar que esté firmado por el empleado a quien se le hace entrega y por el jefe recursos físicos	Almacén

## 11.2 PROCEDIMIENTO PRUEBA DE ALCOHOLEMIA

**OBJETIVO:** Garantizar que la medición de alcohol en aire espirado se realice bajo criterios y procedimientos estandarizados y en el marco de un sistema de aseguramiento de la calidad que les ofrezca a los trabajadores de ESPDELCA S.A.S E.S.P. resultados confiables.

**ALCANCE:** Esta prueba de alcohol en aliento será practicada a todos los trabajadores y contratistas de ESPDELCA S.A.S E.S.P

**CONCEPTOS:**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b> <b>02</b>
		<b>FECHA</b> <b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

- Examen al azar: Prueba inicial de alcohol, realizada al ingreso a las instalaciones de la Empresa.
- Sospecha razonable: Prueba realizada en caso de sospecha de estar bajo los efectos del alcohol en las instalaciones de ESPDELCA S.A.S E.S.P
  
- Prueba post-incidente: pruebas realizadas posteriores a accidentes de trabajo.
  
- Determinación del estado de embriaguez: valoración médica que ratifique mediante signos físicos el estado de embriaguez.
  
- Prueba Inicial de alcohol Negativa: Un resultado de la prueba de aliento con valor inferior o igual a 0.020 (g/100ml/sangre).
  
- Prueba Inicial de alcohol Positiva: Un resultado de la prueba en aliento mayor a 0.021 (g/100ml/sangre).
  
- Alcoholímetro: Es un dispositivo que analiza el aliento en el trabajador para determinar la cantidad de alcohol que hay en él.
  
- Alcoholemia: Cantidad de alcohol que tiene una persona en determinado momento en la sangre
  
- Analizador de alcohol en aire espirado: Instrumento que mide y muestra la concentración en masa de alcohol en el aire exhalado dentro de los límites de error especificados. También se le denomina alcohosensor, etilómetro o alcoholímetro.
  
- Calibración: La calibración es la herramienta que nos permite obtener registros válidos, identificar las tendencias de fallas, asegurar el cumplimiento de normas, recomendaciones y / o reglas de las certificadoras y ayuda a cumplir con los procedimientos de aseguramiento de la calidad, pues poseer los equipos certificados vigentes resulta indispensable ante auditorías internas o externas.

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Calibrar Alcoholímetro	Calibración del alcoholímetro por parte del proveedor	Verificar que se cuenta con el documento de certificación de calibración	Jefe de talento humano
2	Logística para realizar la prueba	Para asegurar la calidad de la muestra y la adecuada recolección de esta se deben tener en cuenta las especificaciones mínimas	Verificar que se dispongan de la logista mínima como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio de recolección de muestras.</li> <li>• Personal encargado de la toma de las muestras.</li> </ul>	Subgerencia



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de recolección de la muestra.</li> <li>• Procedimientos finales</li> </ul>	
3	Recolectar la muestra	<p>Las personas designadas para practicar la prueba deberán adelantar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar al empleado o contratista el procedimiento a Realizar</li> <li>- Diligenciar el formato FICHA DE CONTROL DE PRUEBAS DE ALCOHOLEMIA EN ESPDELCA S.A.S E.S.P a los empleados y Contratistas</li> <li>- Preguntar al empleado o contratistas:</li> <li>- Si ha bebido alcohol dentro de los últimos treinta (30) minutos.</li> <li>- Si ha fumado dentro de los últimos treinta (30) minutos. - Si está tomando algún medicamento o está sometido a algún tratamiento médico; si es afirmativa la respuesta, tomar el nombre del medicamento ingerido y cuando efectuó su última</li> </ul>		Grupo asignado para la toma de la muestra



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

toma.


- Si ha vomitado dentro de los últimos treinta (30) minutos.

- Si alguna de las respuestas es positiva, se deberá consignar en el espacio "Observaciones" del formato de FICHA DE CONTROL DE PRUEBAS DE ALCOHOLEMIA EN ESPDELCA S.A.S E.S.P


- El personal que realiza la prueba deberá provisionarse de los equipos de protección como guantes y tapabocas.

- El personal que realiza la prueba debe presentar la boquilla al empleado o contratista antes de insertarla en el sensor. - Pedir al empleado o contratista que sopla de forma sostenida y fuerte por espacio de máximo diez (10) segundos, posteriores a los cuales se leerá el resultado. El procedimiento de uso del alcoholímetro se hará según instrucciones del proveedor.

- Una vez realizada la muestra o prueba se deberá dejar pasar de diez (10) a quince (15) minutos para realizar la contramuestra, sin perder de vista al trabajador

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		afectado		
4	Procedimiento final	<p>se asume como prueba positiva para ESPDELCA S.A.S E.S.P. un resultado de examen físico y aliento positivo según los parámetros legales establecidos, este resultado deberá registrarse en el formato ficha de control de pruebas de alcoholemia en ESPDELCA S.A.S E.S.P.</p>	<p>Se debe verificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se asegure el traslado del empleado o contratista a un centro médico para verificación clínica.</li> <li>• Como acción preventiva de la empresa se deberá retirar parcialmente del cargo el trabajador afectado, remitirlo en compañía de un trabajador de la empresa a su lugar de residencia y dejar constancia escrita de la entrega a un familiar del trabajador afectado</li> <li>• Como medida cautelar se deberá apartar del cargo temporalmente al empleado o contratista y citarlo al día siguiente por parte de la Dirección de Control Interno Disciplinario para la toma de las respectivas declaraciones dentro de la apertura del respectivo proceso disciplinario</li> </ul>	Grupo asignado para la toma de la muestra
5	Tratamiento de resultados	<p>De cada prueba de alcoholemia realizada por ESPDELCA S.A.S E.S.P quedará un expediente, el cual deberá constar de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de control de pruebas de alcoholemia en ESPDELCA S.A.S E.S.P</li> </ul>	Verificar que el expediente cuente con los documentos pertinentes	Gerencia

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de los exámenes de laboratorio practicados</li> <li>• Seguimiento médico si es requerido.</li> <li>• Medidas tomadas de prevención y promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludables.</li> <li>• Acta de entrega a familiar del trabajador afectado</li> </ul>		
6	Archivo	Archivar expediente de la prueba practicada en archivo de la Subgerencia y copia en la hoja de vida del trabajador o contratista con prueba positiva	Verificar que el expediente se encuentre bajo la custodia de la gerencia	Gerencia


## 12. PROCEDIMIENTO LIQUIDACION DE NOMINA Y NOVEDADES DE PERSONAL

**OBJETIVO:** Elaborar y consolidar toda la información correspondiente para llevar a cabo el proceso de liquidación mensual de la remuneración de los empleados de la planta de la entidad, ingresando las novedades al sistema liquidador dando cumplimiento con la normatividad vigente.

**ALCANCE:** Inicia en el momento en que se origina una novedad de ingreso o vinculación a un empleo, durante las distintas verificaciones en los períodos de pago, hasta el desembolso de los salarios y la desvinculación del empleado.

### CONCEPTOS:

- **Nomina:** Es la suma de todos los registros detallados que se liquidan a los trabajadores por salarios, prestaciones sociales y deducciones legales. Corresponde a un estado de la nómina liquidada, una vez ingresadas las novedades, aplicando los puntos de control y posterior liquidación en el sistema
- **Sueldo:** es la remuneración asignada por el desempeño de un cargo o servicio prestado.
- **Prima de Vacaciones:** Pago a que tienen derecho un empleado, cualquiera que sea su año de causación en los términos del artículo 28 del Decreto 1045 de 1978.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


- Prima de Navidad: Comprende el pago a que tienen derecho los empleados públicos de acuerdo con las normas que regulan el régimen salarial y prestacional del sector público.
- Prima de Servicios: Comprende el pago a que tienen derecho los empleados y de acuerdo a las normas que regula el régimen salarial y prestacional del sector público
- Cesantías: las cesantías equivalen a un mes de salario por cada año de trabajo. Se liquidan anualmente al 31 de diciembre y, por ley, se deben consignar en un fondo de cesantías antes del 15 de febrero del año siguiente.
- Intereses a las cesantías: pago intereses del 12% anual sobre el saldo que al 31 de diciembre de cada año o en las fechas de retiro del empleado vinculado a partir de 1994, tenga éste a su favor por concepto de dichas cesantías
- Prestaciones sociales: son beneficios legales que el empleador paga a sus trabajadores adicionalmente al salario ordinario, para atender necesidades o cubrir riesgos originados durante el desarrollo de su actividad laboral

Nº	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Planear Cronograma de Nomina	Planear cronograma con las fechas mensuales de recepción de novedades, en cumplimiento con los lineamientos estipulados por la Jefe de Personal.	Cumplimiento de los lineamientos determinados por la Subgerencia	Subgerencia administrativa y financiera  Jefe de contratación y talento humano
2	Recepcionar las novedades de nomina	Recibir novedades de nómina: - Contrato de Trabajo a Terminio Fijo. -Vacaciones (programación, reprogramación, interrupción y aplazamiento) Disfrute de Vacaciones mediante acto administrativo. -Incapacidades: (enfermedad general,	Se procede a registrar en el sistema SIIGO cada una de las novedades a que haya lugar	Jefe de contratación y talento humano


**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

		<p>accidente laboral, licencia de maternidad, licencia de paternidad).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Licencias no remuneradas.</li> <li>- Encargos.</li> <li>-Renuncias</li> <li>- Descuento de afiliación o desafiliación al sindicato.</li> <li>- Otras novedades que afecten la nómina (suspensión de salario, decisión disciplinaria y/o penal).</li> </ul>		
3	Revisar y registrar novedades.	Revisar y registrar cada una de las novedades presentadas por parte de la subgerencia y directores de áreas y jefe de planta con los lineamientos establecidos cuando se realiza el corte del periodo de horas extras.	Se procede a registrar en el sistema SIIGO cada una de las novedades	Jefe de contratación y talento humano
4	Liquidar Nomina en el Aplicativo SIIGO	Una vez ingresadas todas las novedades, se procede a liquidar en el aplicativo.	Verificar que las Novedades ingresadas sean las correctas	Jefe de contratación y talento humano
5	Verificar Liquidaciones	Verificar las liquidaciones emitidas por el aplicativo de nómina contra las novedades recibidas, en su defecto de encontrar error en la liquidación se realizarán los ajustes necesarios para expedir la sabana de nómina.	Se procede a emitir una sábana de nómina de borrador para proceder a revisar cada de las liquidaciones	Jefe de contratación y talento humano
6	Verificar planta de personal.	Una vez definida la planta de personal en el sistema de nómina, se procede a comparar con la sabana de liquidación de la nómina.	Se procede a revisar en la sabana de liquidación de nómina respectivamente por centro de costo trabajador revisando el salario básico inicialmente con los	



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


			números de días	
7	Elaborar documentos internos	Recepcionar las resoluciones de las situaciones administrativas (conceder, interrumpir y aplazar vacaciones) que afectan la nómina mensual del trabajador	Verificar los actos administrativos antes de afectar la nómina	Subgerente administrativo y financiero  Jefe de contratación y talento humano
8	Generar la Sabana de la Liquidación de Nómina Mensual.	Imprimir la sabana de la relación de valores devengados y valores de las deducciones donde arroja el valor neto a pagar para cada trabajador.	El contador procede a revisar la Liquidación de la Nómina Mensual.	Contador
9	Generar reportes de nómina	Generar los reportes contables y presupuestales producto de la liquidación de la nómina de los trabajadores	Generar la interface de nómina a contabilidad de:  Comprobante Contable  Disponibilidad Presupuestal	Jefe de contratación y talento humano
10	Revisión y aprobación de pago de nómina y los reportes generados	Revisar y aprobar los reportes de la nómina, causación, solicitud de disponibilidad de los recursos y la nómina para la autorización del pago a los trabajadores.	En la sabana de nómina se procede a firmar para que quede lista para el pago	Gerente Contador Jefe de contratación y talento humano
11	Generar archivo para aportes de seguridad social.	Generar archivo de autoliquidación de aportes a seguridad social, cargando la información en el aplicativo del operador del pago, en caso de ser necesario realizar los ajustes contra la liquidación realizada.	En el sistema SIIGO, se corre el Proceso de "Autoliquidaciones de seguridad social y aportes parafiscales" aplicando la "Autoliquidación	Jefe de contratación y talento humano
12	Expedir el	Se procede a remitir la	Verificar que el CDP Y	Tesorera

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


	Certificado de Disponibilidad Presupuestal y Registro Presupuestal.	interface de nómina a contabilidad de:  Comprobante Contable. Disponibilidad Presupuestal.	RP estén bien codificados y los valores sean los correctos	
13	Remisión de la nómina para pago	Se procede a remitir la sabana firmada por el Gerente, tesorero y contador.	Verificar que la sabana posea todas las firmas	Tesorera  Jefe de contratación y talento humano
14	Generar desprendibles de pagos y certificados de ingresos y retenciones.	Se procede a imprimir los desprendibles de pago mensual donde se refleja el valor total devengado, el valor total de deducciones y el valor neto a girar para los trabajadores.  Los certificados de ingresos y retenciones se expiden a solicitud de cada trabajador	En el SIIGO	Jefe de contratación y talento humano
15	Archivo de la nómina mensual.	Archivar en la Dirección Financiera la carpeta de la Nómina Mensual con todos los documentos soporte y remitir copia al área de archivo central	Verificar que la carpeta de la nómina contenga los respectivos soportes	Archivo  Jefe de contratación y talento humano

### 13. PROCESOS DE APOYO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

<b>PROCESO</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
<b>OBJETIVO</b>	Definir y aplicar las pautas que se deben tener en cuenta para realizar un adecuado proceso de selección, vinculación, inducción y reinducción que le permita a la Empresa de Servicios Públicos Del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P disponer de un recurso humano competente que preste un servicio con los niveles de calidad exigidos por los usuarios del servicio.
<b>ALCANCE</b>	Todos los Trabajadores de La Empresa de

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		Servicios Públicos Del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P			
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>		Subgerente Administrativo			
<b>PARTES INTERESADAS PROVEEDORAS DEL PROCESO</b>	<b>ENTRADA INSUMO</b>	<b>ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO</b>	<b>SALIDA</b>	<b>PARTES INTERESADAS QUE SON CLIENTES DEL PROCESO</b>	
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Necesidad de personal calificado y capacitado</li> <li>* Perfiles del cargo.</li> <li>*Necesidades de capacitación.</li> <li>*Normatividad legal vigente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Programación de capacitaciones.</li> <li>*Programación de Inducción y Re inducción.</li> <li>*Diseño y programación de la evaluación para la medición de habilidades, valoración de méritos y clima organizacional</li> <li>* Perfiles establecidos para cada uno de los cargos.</li> <li>* Mediciones de desempeño, habilidades y clima organizacional.</li> <li>* Puntos o aspectos débiles según las evaluaciones.</li> <li>* Evaluación para la determinación de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Personal calificado y capacitado según las necesidades de cada área.</li> <li>*Cronograma de capacitaciones.</li> <li>*Resultado de la evaluación de desempeño.</li> </ul>	Todos los procesos	

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02	FECHA 2022
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

		efectividad de las capacitaciones.	
--	--	------------------------------------	--

## 14. PROCESOS DE APOYO: TECNOLÓGICO TIC


**OBJETIVO:** Atender los requerimientos a nivel de hardware, software, redes y comunicaciones de manera oportuna a los trabajadores de la Empresa, ofreciendo una solución a los problemas que se puedan presentar en el desarrollo diario de las actividades de cada una de las dependencias de la Empresa

**ALCANCE:** Inicia con la solicitud telefónica, verbal o por correo electrónico de los trabajadores y personal de apoyo de la Empresa, para la solución de problemas presentados a nivel de hardware, software, redes, comunicaciones y equipos de soporte eléctrico. Aplica para todos los requerimientos hechos por los trabajadores, desde la recepción de la solicitud de soporte hasta su solución.

### CONCEPTOS:

- Requerimiento Técnico: Aviso o manifestación de una situación problema a nivel técnico.
- Hardware: Componentes que integran la parte material de un computador.
- Software: Instrucciones, programas, aplicaciones que ejecutan ciertas tareas en un computador.


N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Radical solicitud	Recibir solicitud vía telefónica, verbal, correo electrónico o memorando interno.	Revisión y análisis del requerimiento	Ingeniero de Sistemas
2	Dar solución al requerimiento	Si es de Hardware o Base de datos, realiza las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar conexiones físicas correspondientes a corriente regulada, corriente alterna o conexión de red.</li> <li>• Verificar si el equipo está en garantía o tiene contrato de mantenimiento, se requiere al proveedor o contratista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de pruebas.</li> <li>• Se recepciona, inventaría, verifica, garantiza la copia de backups que este actualizada y se lleva el registro</li> </ul>	Ingeniero de sistemas

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

		<p>responsable; de lo contrario se identifica la parte del equipo que esta defectuosa, se determina si la parte es recuperable para tal fin se utilizan herramientas de software para su recuperación, en caso contrario se reemplaza la parte.</p> <p>Si el requerimiento está relacionado con software, se realiza las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión y configuración de los equipos.</li> <li>• Actualización de software.</li> <li>• Utilización de herramientas para limpieza y borrado de software malicioso (Virus).</li> <li>• Realización de Backup de información de los equipos.</li> <li>• Cuando el daño es crítico en los equipos, se hace restauración de fábrica, y se reinstala el sistema operativo, aplicativos, parches y se restaura la copia de backup de información.</li> </ul>		
--	--	---	--	--

**14.1 PROCEDIMIENTO COPIAS DE SEGURIDAD**


**OBJETIVO:** Garantizar el resguardo en forma segura de toda la información digital que dentro del desarrollo de las funciones se considere documental e importante y crítica, generada en cada una de las dependencias de la Empresa.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los trabajadores de la Empresa, que tienen a cargo equipos de cómputo y que manejen información importante y crítica. Comprende desde la clasificación de los archivos en las computadoras por parte de cada uno de los usuarios, hasta el almacenamiento de las copias de seguridad

**CONCEPTOS:**

- Copia de seguridad- (BACKUP): Se define como backup o copia de seguridad, la actividad de resguardar de forma segura la información contenida en un medio de almacenamiento de origen (disco duro) a un medio de almacenamiento de destino de diferente tipo (otro disco duro, servidor de backup, memoria USB, CD, DVD, ZIP, etc.).
- Información importante y crítica: son todos aquellos archivos digitales académico/administrativos generados por el software aplicativo con que cuenta la Empresa.
- Información documental: Son todos aquellos archivos digitales institucionales, creados en las computadoras por cada uno de los trabajadores en sus respectivas dependencias.
- Servidor de backups: Es un equipo de cómputo que, formando parte de una red, provee servicios a otros equipos denominados clientes. En este caso servicio de almacenamiento de archivos.
- Nombre de usuario o login name: Login name o nombre de usuario. Es el nombre que adquiere el usuario para acceder a un determinado servicio.
- Contraseña, clave o password: Una contraseña o clave (en inglés password), es una forma de autenticación que utiliza información secreta para controlar el acceso hacia algún recurso.
- Medios de almacenamiento de datos: Un dispositivo de almacenamiento de datos es un dispositivo para grabar o almacenar información (datos). La grabación se puede hacer usando virtualmente cualquier forma de energía. Un dispositivo de almacenamiento puede guardar la información y procesarla, o ambas. Un dispositivo que únicamente guarda la información es un dispositivo de grabación. Dispositivos que procesan la información (equipo de almacenamiento de datos) pueden tener acceso a un medio extraíble (portable) separado o a un componente permanente para almacenar y recuperar la información.
- Sistema operativo: Un sistema operativo es un software de sistema, es decir, un conjunto de programas de computadora destinado a permitir una administración eficaz de sus recursos.
- Puerto USB: Un puerto USB es una entrada o acceso para que el usuario pueda compartir información almacenada en diferentes dispositivos como una cámara de fotos, un pendrive, entre otros, con un computador. Las siglas USB quieren decir Bus de Serie Universal en inglés.


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b> <b>02</b>
		<b>FECHA</b> <b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

- Computadora: Es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil. Una computadora es una colección de circuitos integrados y otros componentes relacionados que puede ejecutar con exactitud, rapidez y de acuerdo a lo indicado por un usuario o automáticamente por otro programa, una gran variedad de secuencias o rutinas de instrucciones que son ordenadas, organizadas y sistematizadas.

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Sacar copias de seguridad	<p>Sacar diariamente dos copias del aplicativo</p> <p>Sacar copias diarias de los equipos de la Empresa que se encuentran conectados con el servidor</p> <p>Sacar mensualmente imagen del servidor con todos los archivos</p>	<p>Constatar que las copias del aplicativo, se quemen en un disco duro externo</p> <p>Verificar que se suba la información a un servidor.</p>	Ingeniero de Sistemas

## 15. PROCESOS DE APOYO: JURÍDICO

PROCESO		Jurídico		
OBJETIVO		Ejercer la defensa técnica de los intereses de ESPDELCA S.A.S E.S.P. ante las distintas jurisdicciones y/o autoridades administrativas, en los procesos, demandas y acciones constitucionales o procedimientos administrativos en que sea parte.		
ALCANCE		Inicia con la recepción de solicitudes de conciliación, demandas y/o resoluciones o actos administrativos que afecten el funcionamiento de ESPDELCA S.A.S E.S.P. y termina con la defensa en cada uno de dichos trámites.		
LÍDER DEL PROCESO		Jefe de Control Interno Disciplinario y Jurídica		
PARTES INTERESADAS PROVEEDORAS DEL PROCESO	ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	PARTES INTERESADAS QUE SON CLIENTES


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

				DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entes de Control</li> <li>● Gerencia</li> <li>● Los Usuarios y partes interesadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Requerimientos del Subproceso Lineamientos de Planeación estratégica</li> <li>●Notificación y/o citación del Auto admisorio del proceso Solicitud de conciliación Manual de directrices para la Gestión de Defensa Jurídica Resolución de Reglamento interno del comité de la conciliación y defensa judicial Resolución Metodología para la calificación del riesgos y cálculos de la provisión contable.</li> <li>●Solicitud de concepto</li> <li>●Borrador de Acto Administrativo.</li> <li>●Resultados del seguimiento y medición aplicado al Subproceso Lineamientos para la toma de acciones, correctivas, preventivas y/o de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Representación y Defensa Jurídica de la entidad.</li> <li>●Elaboración de Conceptos Jurídicos</li> <li>●Revisión y aprobación de Actos Administrativos.</li> <li>●Toma de acciones, correctivas, preventivas y/o de mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Asignación de responsable para efectuar el respectivo trámite procesal (Sistema de Gestión Documental).</li> <li>●Asesoría Jurídica</li> <li>●Actos administrativos con visto bueno o aprobación</li> <li>●Planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Los usuarios y partes interesadas</li> </ul>

## 16. PROCESOS DE APOYO: CONTROL DE LA CONTRATACIÓN.

**OBJETIVO:** Controlar los diferentes contratos que se realizan en la Empresa de Servicios Públicos.



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			


**ALCANCE:** Este procedimiento aplica a las diferentes modalidades y tipos de contratación establecidos por el Estado Colombiano, en sus diferentes etapas: Precontractual, Contractual y Postcontractual.

**RESPONSABLES:**


- Comité de Compras y Contratación: Las responsabilidades del Comité de Compras y Contratación, se describen en el Reglamento del Comité de Contratación.
- Supervisor: Velar por el desarrollo y cumplimiento del objeto pactado en los contratos asignados.
- Ordenador del Gasto: Gestionar la realización de los documentos requeridos en la etapa precontractual, incluyendo los trámites presupuestales a que hubiere lugar, gestionar la legalización del contrato ante la secretaria de La Empresa, asignar al interventor del contrato, colaborándoles en el desarrollo de las demás etapas de proceso (contractual y Postcontractual).
- Asesor Jurídico.

**CONCEPTOS:**

- Registro Presupuestal: El registro presupuestal consiste en la certificación de apropiación de presupuesto con destino al cumplimiento de las obligaciones pecuniarias del contrato, es un instrumento a través del cual se busca prevenir erogaciones que superen el monto autorizado en el correspondiente presupuesto, con el objeto de evitar que los recursos destinados a la financiación de un determinado compromiso se desvíen a otro fin.
- SMLMV: Salario(s) mínimo(s) legal(es) mensual(es) vigente(s).
- Solicitante de la contratación: Es el empleado o contratista de la Empresa perteneciente al área donde surge la necesidad de la contratación y la solicita.
- Supervisión: La supervisión consistirá en el seguimiento técnico, administrativo, financiero, contable, jurídico, predial, social y ambiental que sobre el cumplimiento del objeto del contrato, es ejercida por la misma empresa. Para la supervisión, la empresa podrá contratar personal de apoyo, a través de los contratos de prestación de servicios que sean requeridos
- Empresa: Es la Empresa de servicios públicos del Caquetá ESPDELCA S.A E.S.P

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- Encargado de contratación: Es la persona natural o jurídica designada por el responsable de la contratación, a quien se le asigna la responsabilidad de adelantar el trámite de uno o varios procesos de contratación de la Gerencia General y/o del Administrador.
- Establecimiento de comercio: Es el conjunto de bienes organizados de propiedad de la Empresa para el desarrollo de sus fines, en los términos del Código de Comercio, los cuales incluyen la infraestructura.
- Gerente General: Quien asume la Administración y Representación Legal de la Sociedad de ESPDELCA S.A E.S.P designado por la Junta Directiva conforme a los estatutos sociales.
- Infraestructura: Son (i) todos los activos fijos eléctricos y no eléctricos de propiedad de la Empresa, y (ii) aquellos activos eléctricos y no eléctricos que no sean de propiedad de la Empresa pero que sean operados por ella en desarrollo de su objeto social.
- Interventor o supervisor: Es la persona natural o jurídica designada o contratada por el Gerente o por el Administrador para realizar las actividades de interventoría o supervisión, según el caso.
- Interventoría: La interventoría consiste en el seguimiento técnico, que sobre el cumplimiento del contrato realice una persona natural o jurídica contratada para tal fin por la Empresa, cuando se requiera del conocimiento especializado en la materia objeto del mismo, cuya acción también puede cubrir aspectos administrativos, financieros, contables y/o jurídicos, prediales, sociales, ambientales y de todo orden cuando así lo determine la sociedad.
- Junta Directiva: Es la junta directiva de ESPDELCA S.A E.S.P
- Acta de recibo final: Es el documento suscrito por el supervisor y/o interventor y el contratista o el representante legal, tratándose de personas jurídicas, que permite verificar la entrega del bien o la ejecución total de la obra o servicio, según lo establecido en el contrato.
- Acta de suspensión: Es el documento suscrito por el responsable de la contratación, el supervisor y/o interventor y el contratista o su representante legal, mediante el cual ESPDELCA S.A E.S.P y el contratista formalizan el acuerdo para suspender los plazos de vigencia y ejecución del contrato por circunstancias sobrevinientes que imponen el cese de su desarrollo y por lo tanto, ninguna de las partes puede ejecutar las obligaciones hasta tanto cesen los hechos que dieron origen a la suspensión del contrato y así determinar su posible corrección o la terminación definitiva del mismo.


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- **Administrador:** Es el encargado de la administración del establecimiento de comercio de la Empresa, en calidad de factor, en nombre y por cuenta de esta última.
- **Análisis de exigibilidad de coberturas:** Es el documento por medio del cual se identifican las garantías a solicitar de acuerdo con el objeto, el valor, la naturaleza y las obligaciones del contrato.
- **Bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización:** Corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.
- **Certificado de disponibilidad presupuestal:** Es el documento que garantiza la apropiación de los recursos presupuestales suficientes y libres de afectación cuya finalidad es atender los gastos que se deriven de los compromisos adquiridos para la respectiva vigencia fiscal.
- **Contratista:** Es la persona natural o jurídica, consorcio o unión temporal que ha celebrado un contrato o convenio con ESPDELCA S.A E.S.P
- **Acta de inicio:** Es el documento formal suscrito por el supervisor y/o interventor y el contratista o el representante legal, tratándose de personas jurídicas, en el cual se deja constancia de la fecha de iniciación de las actividades contractuales.
- **Acta de liquidación:** Es el documento que suscribe el responsable de la contratación y el contratista, dentro del término fijado en los términos de referencia o en el contrato, o en su defecto dentro de

### **16.1 POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

La Empresa de Servicios Públicos Del Caquetá ESPDELCA S.A.S E.S.P, cuenta con el Manual de Contratación, herramienta de consulta permanente de los trabajadores que se les haya asignado la responsabilidad de ejecutar algunas de las actividades del proceso contractual.


- **Lista de chequeo.**
  1. Para el control de los diferentes contratos realizados en la Empresa, cada contrato tiene como primer documento de la carpeta la Lista de Chequeo Documentos Contratación Pública, la cual está dividida en los siguientes capítulos: 1. Datos generales de la

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- contratación pública, 2. Documentación etapa precontractual, contractual, Postcontractual y 3. Fecha de entrega en archivo.
2. Los documentos requeridos en los capítulos 2. Documentación etapa precontractual, contractual, Postcontractual se especifican marcando una “x” en los ítems “Si”, en caso de disponer de estos, “No”, en caso de no tener los mismos y “N.A” en aquellos casos en los que los documentos requeridos no aplican.
  3. En el ítem “fecha” se debe registrar la fecha en que se realizó el documento y se almacenó en la carpeta, foliándolo y registrando en número de folio, por ejemplo 05-10.
  4. En el ítem “observaciones” se puede especificar las razones por las cuales no aplica el documento o porque razón no se dispone del mismo, entre otras situaciones particulares al contrato que se está controlando.
  5. En todo caso, para la contratación de bien o servicio se deberá contar con la respectiva cotización

CUANTÍA	MODALIDAD DE SELECCIÓN	DOCUMENTO DE VINCULACION	AUTORIZACION	RESPONSABLE
Contratación Directa	Solicitud Directa del bien o servicio más 03 cotizaciones.	Orden de compra o de servicio o contrato	Aprobación de los órganos de dirección de ESPDELCA S.A.S E.S.P conforme a los niveles de competencia y atribuciones señaladas en el manual de contratación	Área responsable de la contratación Y equipo jurídico

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar etapa precontractual, información previa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el estudio de mercado respectivo.</li> <li>• Realizar los estudios previos y aprobarlos, mediante firma, por parte de la gerencia.</li> <li>• Seleccionar al contratista y solicitar los documentos requeridos para la contratación.</li> <li>• Constatar, con base a la lista de cheque, que la documentación este completa y que cumpla con las condiciones preestablecidas por</li> </ul>	Gerente, Comité de Contratación

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

	la entidad.	
2	Iniciar etapa contractual, legalización del contrato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de la minuta del contrato.</li> <li>• Revisión de la minuta por parte de la gerencia y hacer las correcciones a que haya lugar.</li> <li>• Suscribir el contrato por parte del representante legal y el contratista.</li> <li>• Designar la supervisión del contrato.</li> <li>• Aprobar las pólizas (En caso que se requieran).</li> </ul>	Gerente, Asesor Jurídico.
3	Realizar etapa contractual, ejecución del contrato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suscribir el acta de inicio.</li> <li>• Supervisar, coordinar, controlar y verificar la ejecución de los contratos asignados (Informe de Interventoría).</li> </ul>	Supervisores
4	Realizar etapa Postcontractual, liquidación del contrato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidar los contratos asignados en el plazo estipulado en el manual de contratación.</li> <li>• Realizar la evaluación de los contratistas.</li> </ul>	Supervisores – Representante Legal – Contratistas.

## 17. PROCESOS DE APOYO: PROCEDIMIENTO GESTION DOCUMENTAL-ARCHIVO


**OBJETIVO:** Recibir, radicar y distribuir los documentos externos que ingresan a la Empresa a través del archivo central de la Empresa, con el fin de garantizar el direccionamiento y entrega oportuna de los mismos, cumpliendo con la normatividad establecida.

**ALCANCE:** Inicia con la verificación documental, continua con el registro y radicación; y finaliza con la distribución de la correspondencia externa a la respectiva dependencia administrativa y/o técnica de la Empresa

### CONCEPTOS:

- **Gestión Documental:** conjunto de actividades Administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

- **Documento:** Información y su medio de soporte. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos. Los

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

documentos pueden ser (procedimientos, instructivos, formatos, planes, programas, matrices, documentos de origen externo; entre otros

- **Documento Interno:** Es aquel elaborado por los procesos de la entidad incluidos los registros, para que la entidad demuestre el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos


- **Documento Externo:** Es aquel elaborado por entes externos a la institución pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.

- **Distribución:** Es la actividad por medio de la cual un documento aprobado se entrega a los interesados para su aplicación

- **Radicación de documentos:** Es la actividad por medio de la cual, la Empresa asigna un número consecutivo, a los documentos recibidos o producidos, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento

- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

Nº	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Radicación de correspondencia	Recibir la correspondencia de la comunidad, usuarios, grupos de interés, entidades públicas de regulación y de control etc	Colocar sello de radicación con fecha, numero consecutivo y firma	Auxiliar Administrativo gestión documenta
2	Redireccionamiento	Redireccionar a la dependencia que va dirigida la comunicación o a quien corresponda generar la respuesta, teniendo en cuenta el contenido de la correspondencia	Analizar contenido de la correspondencia	Subgerencia
3	Remisión interna	Entrega a la dependencia correspondiente una copia física y por vía correo electrónico del documento y	Registro en el Libro de Control de entrega y recibo de documentos	Auxiliar administrativo gestión documental

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		dejando registro en el libro de control de entrega y recibo de documentos del archivo central	del archivo central	
4	Diligenciamiento de la tabla dinámica de control	Redactar en la tabla de control los aspectos constitutivos como nombre del remitente y la fecha de recibida la correspondencia	Verificar diligenciamiento de la tabla de control	Auxiliar administrativo gestión documental
5	Si se requiere dar respuesta:  Solicitud de numero externo para memorando	Solicitar a la Administrativa documental, consecutivo para memorando externo	Auxiliar -Gestión numero consecutivo de memorando externos	Auxiliar administrativo gestión documental  Dependencia solicitante
6	Remisión externa	Enviar a través del correo certificado la correspondencia pertinente	Diligenciar planilla orden de servicio correo certificado nacional	Auxiliar administrativo gestión documental

## 18. PROCEDIMIENTO DE APOYO: COBRO COACTIVO


La gestión de cobranza de las obligaciones a favor de la empresa, se desarrollará en tres (3) etapas, dependiendo del tiempo de mora de la obligación vencida. Se deberán adelantar labores preventivas a través de campañas que incentiven la cultura de pago de los servicios públicos domiciliarios.

### 18.1 ETAPA PREJURIDICA

Cuando la cartera de encuentre vencida, independientemente de su cuantía, la entidad deberá realizar todas las gestiones necesarias y de acercamiento con el usuario, con miras a obtener el recaudo de los dineros en mora, para evitar entrar en la etapa persuasiva de la obligación.

Durante esta etapa se enviarán comunicaciones escritas al usuario recordándole la obligación en mora, se realizarán llamadas y/o brigadas de gestión social, en las que se le ofrecen las opciones de financiación para el pago de la deuda, de acuerdo con la normatividad vigente.

En la etapa perjudica, la empresa podrá aplicar las medidas de suspensión y corte del servicio, de acuerdo al tiempo de mora y a las directrices que se definan para tal fin.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

Se debe realizar el seguimiento de las financiaciones efectuadas, para verificar el cumplimiento en los pagos. En caso de incumplimiento se le remite una comunicación, recordando la deuda y notificando la suspensión y/o corte por incumplimiento.

Para efectuar el traslado formal de estas deudas a la etapa persuasiva, en esta etapa se adelantarán las indagaciones necesarias para establecer la ubicación e identificación del predio, tales como dirección actual, propietario o usuario, número de matrícula catastral, la consistencia o no con los datos registrados en el sistema y los ajustes necesarios con las novedades resultantes.

## **18.2 ETAPA PERSUASIVA**

Esta etapa se desarrolla en cumplimiento del principio de economía consagrado en el código contencioso administrativo y busca obtener el pago voluntario de las obligaciones antes de iniciar el cobro jurídico.

Una vez la obligación es reportada por el sistema comercial por haber cumplido más de sesenta (60) días de mora, contados desde la fecha de la primera factura en mora, el área comercial indicará que se da inicio a la etapa persuasiva para lograr el pago de la obligación, efectuando un acercamiento al obligado.


La empresa ESPDELCA S.A.S E.S.P realizará un primer requerimiento escrito de pago y seguidamente procederá a requerir al deudor para el pago de la obligación. El requerimiento de pago deberá contener en todo caso, por lo menos la siguiente información:

- a) El concepto de la obligación
- b) El valor del capital de la obligación y sus respectivos intereses
- c) La tasa de interés vigente
- d) Dirección y número del teléfono donde el deudor se puede comunicar con el empleado designado para el cobro persuasivo

Si como consecuencia de la gestión en la etapa de cobro persuasivo, o en su desarrollo, el deudor cancela la obligación, una vez se reciba el reporte de pago, el empleador responsable ordenará el archivo del expediente.


Enviado el primer requerimiento si el usuario no responde dentro de los 10 días hábiles siguientes a su envío, procederá un segundo requerimiento escrito del cual se dejará constancia de sus resultados y se abrirá un periodo adicional de 10 días hábiles de espera, transcurridos los cuales sin obtener resultados positivos se procederá a un tercer requerimiento escrito del cual se dejará constancia de sus resultados y se abrirá un periodo adicional de cinco días hábiles de espera. Transcurrido ese tiempo sin tener resultados positivos, se dará traslado el expediente a cobro coactivo.



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

### 18.3 ETAPA DE COBRO COACTIVO

ETAPAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL
1	<p>DE LA APERTURA DEL PROCESO COACTIVO: Una vez verificado el vencimiento de la tercera factura, en desarrollo del cobro persuasivo se procede a solicitar los documentos necesarios para establecer la identidad del usuario, la mora en el pago y confirmar que no esté pendiente de resolver solicitudes.</p> <p>Una vez se cumplan los 90 días de mora se podrá dar inicio al cobro coactivo y solicitar el título ejecutivo complejo y se procede a citar y notificar personalmente al usuario dicho título.</p> <p>Luego de ser notificado, el usuario cuenta con 2 meses para interponer recurso de reconsideración como lo indica el artículo 720 de estatuto tributario nacional.</p> <p>Si no se logra la notificación personal se procede a notificar por aviso de acuerdo con el artículo 69 de la ley 1437 de 2011.</p> <p>Después del término indicado si el usuario no acude a cancelar el pago se procede a realizar apertura del proceso de cobro coactivo, librando el mandamiento de pago el cual se cita y notifica de la misma</p>	Tesorero	Base de datos	de Verificar que las facturas de servicios públicos tengan un vencimiento superior a 3 meses

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

	<p>manera que el título ejecutivo complejo.</p> <p>Una vez notificado el usuario cuenta con 15 días como dice el artículo 830 del estatuto tributario nacional, para pagar, hacer acuerdo de pago o para proponer excepciones.</p>			
2	<p><b>DE LAS MEDIDAS PREVIAS:</b> Podrá decretarse antes o concomitante con el mandamiento artículo 837 del estatuto tributario nacional.</p> <p>Decretada las medidas cautelares, se oficiará a las correspondientes oficinas de registro de instrumentos públicos, cámara de comercio, tránsito, entidades financieras, cooperativas para que inscriban la medida de embargo; igualmente es susceptible de embargo los salarios y/o remuneraciones de acuerdo a la preceptiva norma, así mismo se procederá al secuestro de los bienes embargados.</p>	Tesorero	Auto de medidas cautelares	Respuesta de la correspondiente oficina de inscripción
3	<p><b>DE LA NOTIFICACIÓN:</b> Se debe surtir la notificación personal dispuesta en el artículo 68 de la ley 1437 de 2011 o norma que lo reemplace. De no lograrse, deberá surtirse la notificación por aviso de acuerdo al artículo 69 de la ley 11437 de 2011 o la norma que lo reemplace.</p>	Tesorero	Citación a notificación y notificación	Certificado del correo postal o publicación en la página web de la entidad y en un lugar de visible acceso al público
4	<p><b>DE LAS EXCEPCIONES:</b> Trámite mediante el cual se corre traslado al ejecutado para que en el término de 15 días hábiles</p>	Tesorero	Oficio presentado por el ejecutado	Decisión: Auto que ordena seguir adelante la ejecución



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

contados a partir del siguiente día de notificación del mandamiento de pago como lo indica el artículo 830 del Estatuto Tributario, proceda a cancelar el monto de la deuda con sus intereses o proponga alguna de las excepciones indicadas en el artículo 831 del Estatuto Tributario Nacional y son:


1. El pago, entendiendo la compensación como una forma de pago efectivo
2. La existencia de acuerdo de pago
3. La falta de ejecutoria del título
4. La pérdida de ejecutoria del título por revocación o suspensión personal del acto administrativo hecha por autoridad competente
5. La interposición de demandas de restablecimiento del derecho o del proceso de revisión de impuestos, ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
6. La prescripción de la acción de cobro
7. La falta de título ejecutivo
8. La calidad del deudor solidario
9. La indebida tasación del monto de la deuda del deudor solidario

El término que tiene la empresa



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO

	para resolver las excepciones propuestas por el usuario, es de un (1) mes contado a partir del vencimiento del plazo para proponerlas			
5	AUTO QUE ORDENA SEGUIR ADELANTE CON LA EJECUCIÓN: De no prosperar las excepciones propuestas por el ejecutado, o si no presentare actuación alguna dentro del término legal previsto el ejecutante ordenará la liquidación del crédito y posteriormente el remate de los bienes embargados y secuestrados.	Tesorero	Auto que ordena seguir adelante con el cobro coactivo	Auto de ejecución
6	AUTO DE LIQUIDACIÓN DE CRÉDITO: Es el acto administrativo mediante el cual se realiza la liquidación de la deuda desde el momento en que el ejecutado dejó vencer la obligación hasta la fecha de la liquidación, especificando los valores correspondientes a cada uno de los conceptos.	Tesorero	Auto de liquidación del crédito	Auto de liquidación de crédito
7	REMATE DE LOS BIENES: Es el tramite mediante el cual los bienes embargados y secuestrados respectivamente, se someterán a un avalúo y al procedimiento establecido en el art. 448 del código general del proceso.  Si se tratare de embargo a salarios, renta o pensión se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 447 del código general del proceso.	Empleado ejecutor	Auto que ordena el remate	

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

<b>8</b>	<b>AUTO DE ARCHIVO:</b> Terminación del proceso administrativo coactivo por: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pago total de la obligación</li> <li>- Liquidación del crédito y remate de bienes</li> <li>- prescripción</li> </ul>	Tesorero	No aplica	Archivo en la carpeta correspondiente
----------	---	----------	-----------	---------------------------------------


## 19. PROCESOS DE APOYO: PROCESO DISCIPLINARIO

**OBJETIVO:** Determinar la responsabilidad de los Empleados de la Empresa de Servicios Públicos del Caquetá ESPDELCA S.A.S. E.S.P, en la realización de conductas disciplinariamente relevantes.

**ALCANCE:** El procedimiento ordinario inicia de oficio, por información proveniente de otro compañero o por queja formulada por cualquier persona y finaliza con un auto inhibitorio, un auto de archivo definitivo; un auto de remisión por competencia o por fallo sancionatorio o absolutorio.

### CONCEPTOS:

- **Acción disciplinaria:** La acción disciplinaria es una acción pública que se orienta a garantizar la efectividad de los fines y principios previstos en la Constitución y en la ley para el ejercicio de la función pública; cuya titularidad radica en el Estado; que se ejerce por la Procuraduría General de la Nación, las personerías, las oficinas de control disciplinario interno, los empleados con potestad disciplinaria y la jurisdicción disciplinaria; que es independiente de las acciones que puedan surgir de la comisión de la falta y que permite la imposición de sanciones a quienes sean encontrados responsables de ellas.
- **Autor:** Trabajador que comete la falta disciplinaria.
- **Caducidad de la acción:** Es el fenómeno que se presenta, cuando transcurrido el tiempo que la ley fija para el ejercicio de un derecho, éste se extingue, quedando el interesado impedido jurídicamente para reclamarlo.
- **Carga de la prueba:** En materia disciplinaria está en cabeza del Estado, es la obligación procesal, el deber de demostrar en el proceso la comisión de la falta disciplinaria y la responsabilidad del autor o partícipe.
- **Suspensión:** Sanción disciplinaria consistente en la separación del ejercicio del cargo en cuyo desempeño se originó la falta, por el término fijado en el fallo.


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

- **Términos:** Plazo otorgado legalmente al operador disciplinario para adelantar cada una de las etapas de la investigación y para emitir determinadas decisiones, y a los sujetos procesales para ejercitar sus derechos.
- **Testimonio:** Relato formal que hace una persona, diferente del investigado, sobre el conocimiento que tiene de los hechos que se investigan.
- **Única instancia:** Procedimiento disciplinario excepcional, en virtud del cual, por motivos previamente establecidos en la ley, no procede el recurso de apelación.
- **Unidad procesal:** Principio según el cual por cada falta disciplinaria se debe adelantar una sola actuación procesal, cualquiera que sea el número de autores, salvo las excepciones constitucionales y legales.
- **Versión libre:** Acto procesal mediante el cual el investigado, por iniciativa propia o a solicitud del operador disciplinario, libre de todo apremio y sin juramento, explica su comportamiento

La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en el reglamento de trabajo, en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en el contrato de trabajo (C.S.T, art. 114).

### 19.1 PROCEDIMIENTO PARA CITAR A DILIGENCIA DE CARGOS Y DESCARGOS:

1. El empleador deberá entregarle o notificarle al trabajador que haya cometido alguna falta disciplinaria una citación para que asista a la audiencia de cargos y descargos. El empleador le informará al trabajador en el acta de citación a la audiencia de descargos, los motivos o hechos que generan dicho llamamiento, en dicha citación le indicará la fecha, hora y lugar en donde se desarrollará el procedimiento disciplinario, al igual que informará al trabajador la posibilidad de asistir con testigos y presentará las pruebas que considere pertinentes, y anexará las pruebas con la que se fundamentan los cargos. La notificación debe realizarse por lo menos 24 horas antes de la fecha de dicha diligencia, con el fin de que el trabajador tenga tiempo para reunir las evidencias y preparar su defensa.
2. Debe existir inmediatez entre la falta cometida y la citación a la diligencia, el procedimiento de descargos no se da sino por faltas inmediatas que haya realizado el trabajador. Busca este principio de inmediatez tener claridad sobre los hechos que motivaron la diligencia, debe existir un tiempo razonable entre el conocimiento por parte del patrono de la falta cometida y la citación a descargos, por lo tanto, no debe transcurrir más de 36 horas.
3. Si el trabajador lo desea puede hacerse asistir de un abogado y la empresa está en el deber de permitir su presencia.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

4. Existir plena prueba de la comisión de la falta endiligada al trabajador y que esté haya incurrido para la comisión de la conducta reprochada en culpa o dolo. Debe existir relación o nexo causal entre la falta cometida y el efecto producido.

## **19.2 EL PROCESO EN UNA DILIGENCIA DE CARGOS Y DESCARGOS**

1. A la audiencia de descargos acude el representante del empleador, el trabajador y los testigos, cada parte tiene el momento para presentar pruebas o indicios. Todo el procedimiento debe constar por escrito, por lo cual se debe levantar un acta en el mismo lugar y hora de la diligencia, donde se consignará de manera fiel todo lo que se diga en la misma.

2. El acta debe iniciarse consignando la ciudad, la fecha e identificar plenamente las personas que participaran en la diligencia con sus cargos.

3. La diligencia deberá versar sobre los hechos por lo cual es citado a la diligencia y que están consignados en la carta de citación.

4. Las preguntas deben ser claras, concisas, precisas y sobre los hechos de la citación.


5. El trabajador tiene derecho a asesorarse de sus representantes o su abogado antes de responder la pregunta formulada.

6. El trabajador tiene el derecho a guardar silencio y no auto incriminarse, también a presentar y pedir pruebas y que las mismas hagan parte de la diligencia.

7. Los representantes del sindicato, en el caso de existir dentro de la empresa, tienen derecho a coadyuvar en la defensa del trabajador y sus intervenciones deberán consignarse en el acta al igual que las pruebas que alleguen a la diligencia.

8. El empleador o sus representantes no podrán consignar en el acta sus opiniones o sus juicios sobre el asunto.

9. Al final de la diligencia debe quedar consignado la hora de terminación de esta y será firmada por todos los que participaron en ella y se entregara de manera inmediata una copia al trabajador y otra a los miembros del sindicato. En el evento que el trabajador no desee firmar el acta, la persona encargada de la diligencia le pedirá a un testigo que firme como constancia de que se realizó la diligencia.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

10. Solo se podrá interrumpir o suspender la diligencia por causas que verdaderamente lo justifiquen como por ejemplo la práctica de una prueba solicitada, la corroboración de unos hechos manifestados durante la misma y dicha razón de suspensión quedará consignada en el acta al igual que la fecha en que se reanudará, la cual debe ser en un tiempo razonable.

### **19.3. DE LA DECISIÓN DE LA EMPRESA.**

1. Surtida en su totalidad la etapa de la diligencia, la empresa debe proferir su decisión en un tiempo razonable que no podrá ser superior a 3 días.

2. La decisión empresarial sobre los hechos deberá ser notificada al trabajador y a la organización sindical, si existe en la empresa, la cual se hará por escrito, tanto si es para aplicarle una sanción o el despido o si por el contrario se le exonera de dolo o culpa.

3. Por último, es necesario recordar que la diligencia de descargos es un proceso que busca la defensa del trabajador para que sea escuchado antes de terminar su contrato o de aplicársele una sanción; si el trabajador no asiste a la diligencia, entonces se puede presumir que no quiere defenderse y dar por cierto los hechos planteados por el empleador y dicha eventualidad se anotará en el acta de cargos y descargos.

### **19.4. SANCIONES QUE SE HAN DE IMPONER A UN TRABAJADOR PUEDEN SER:**

1. Llamados simples de atención: se procederá a realizar un memorando escrito de desaprobación en relación con la acción u omisión que hace un subalterno, en cuanto al incumplimiento de un deber; de este memorando se envía copia a la hoja de vida del trabajador.


2. Llamado severo de atención: se presenta como resultado de un proceso disciplinario, en donde el trabajador transgrede la normatividad establecida en el contrato de trabajo, en el presente reglamento interno y en la ley.

3. Suspensiones del trabajo: cumpliendo con lo atinente en el artículo 112 del Código Sustantivo del Trabajo, es decir no excediendo los límites; no puede exceder de ocho (8) días por la primera vez, ni de dos (2) meses en caso de reincidencia de cualquier grado.

4. Multas, reglamentadas en el artículo 113 del Código Sustantivo del Trabajo, solo se podrán imponer cuando hay retrasos o faltas al trabajo sin excusa por parte del trabajador; el monto no podrá exceder la quinta parte del salario diario, y el empleador deberá destinar dicho dinero únicamente a conceder premios o regalos para los trabajadores.

5. Despido con justa causa, se notifica que la falta cometida es meritoria de despido justificado, por medio de la carta de despido en la cual debe indicarse los hechos concretos que motivaron la decisión.



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		


## **20. PROCESOS DE APOYO: PROCEDIMIENTO REVISION, AJUSTE Y ACTUALIZACION DE INVENTARIOS DE ELEMENTOS POR DEPENDENCIAS -ALMACÉN**

**OBJETIVO:** Establecer los parámetros para la administración de los de bienes muebles y devolutivos en ESPDELCA S.A.S E.S.P., para su aseguramiento como bienes, el suministro oportuno a los empleados, los registros correspondientes, la toma física y la asignación de responsabilidades, de acuerdo con la normatividad vigente.

**ALCANCE:** Este procedimiento aplica para las diferentes dependencias administrativas y operativas que conforman la estructura orgánica de ESPDELCA S.A.S E.S.P

### **CONCEPTOS:**


- **Inventario:** Consiste en la relación ordenada, completa y detallada e individualizada de los Bienes de Consumo Controlado y Devolutivo que representan el patrimonio de la Empresa y que han sido entregados a cada uno de los Empleados y contratistas. Estos son agrupados de acuerdo a su función y afinidad bajo una determinada cuenta contable y que conduce a su descripción y valoración pormenorizada, el cual debe permitir verificar, clasificar, analizar y controlar los bienes de la Empresa, a fin de evitar un detrimento Patrimonial.
- **Bienes:** Son todos aquellos elementos materiales e inmateriales que posee la Empresa, y que han sido dados bajo la salvaguarda y conservación a cada uno de los empleados y dependencias y forman parte del Activo de la Empresa.
- **Bienes Muebles:** Son aquellos bienes tangibles, que posee la Empresa para el desarrollo de su cometido misional, los cuales pueden ser trasladados y transportados en cualquier momento sin alterar ni su forma, ni su esencia, pudiendo continuar con su uso normal. Estos se clasifican en Bienes de Consumo Controlado y Devolutivos, de acuerdo al Plan de Contabilidad Pública y se registran en el Grupo de Propiedad Planta y Equipo Bienes de Uso Individual: Son aquellos que son entregados a cada uno de los trabajadores y contratistas, para cumplir con sus funciones y están bajo la custodia y salvaguarda, conservación del mismo y tiene que ser reintegrado a la entidad, una vez se haya terminado su contrato, traslado o retiro definitivo de la entidad.
- **Actualización de Inventarios:** Se maneja el formato establecido que permite la información clara de los Bienes que están bajo la Responsabilidad de cada empleado.
- **Traslado de Bienes:** Este se da cuando el bien se encuentra en buen estado y pasa bajo la responsabilidad de otro empleado.
- **Bienes Inservibles:** Son aquellos bienes que por su estado y/o de obsolescencia, no son útiles a empleado o dependencia alguna de la Entidad y son susceptibles de donación o remate.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- Reintegro de Bienes: Es la devolución al Almacén de Bienes que no se requieren en una dependencia para el cumplimiento del objetivo al cual fueron destinados; puede ser por supresión de la dependencia, obsolescencia pudiendo la administración optar por la reparación, redistribución o baja.
- Bienes Faltantes: Son todos aquellos bienes que aun estando incluidos dentro del consolidado general de inventario y en el registro contable, no se encuentran físicamente.
- Bienes Sobrantes: Son todos aquellos bienes que han sido omitidos o no incluidos dentro del consolidado general de inventario y en el registro contable.
- Placa: Identificación de los bienes, mediante asignación de un símbolo material que contendrá el nombre de la entidad, siglas, código de barras
- Informe Final del Inventario: Documento que contiene los resultados obtenidos del producto de la toma de inventario en el cual se deberá detallar: Los bienes de uso institucional, como aquellos que no se encuentran en uso, reintegrados, trasladados, perdidos por negligencia o robo; además debe incluir la relación de los trabajadores que tienen a su cargo dichos bienes y los responsables de la redacción del informe
- Valorización: Operación técnica, administrativa y contable que consiste en fijar técnicamente el valor monetario que corresponde a determinados bienes, que por razones de excepción no cuenta con los documentos probatorios o que de existir estos, resulta imposible obtenerlos.
- Estado Malo: Es la condición del bien que no recibe mantenimiento periódico, cuya parte externa tiene deterioros físicos visibles, cuyo deterioro técnico y físico hace presumir su inoperatividad – irreparable costo muy alto.
- Estado Bueno: Es la condición del bien que está operando en forma normal y tiene mantenimiento permanente.

## **DE LA COTIZACIÓN, OFERTA O PROPUESTA**

Dependiendo de la modalidad de selección y por consiguiente del documento utilizado para adelantar el respectivo proceso de selección del futuro proveedor o contratista, tales como: solicitud cotización o términos de referencia, ESPDELCA S.A.S E.S.P recibirá las ofertas técnicas y económicas que cumplan con las condiciones financieras, técnicas y jurídicas que haya establecido en la solicitud de cotización o en los términos de referencia. Las ofertas técnicas y económicas del proveedor o futuro contratista se recibirán por escrito a través de al menos tres cotizaciones, oferta o propuesta técnica y económica, documentos que deberán contener como mínimo: la unidad de medida, cantidad, precio, forma de pago, fecha límite de entrega, garantías y condiciones

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b> <b>02</b>
		<b>FECHA</b> <b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		


especiales; sin perjuicio de los criterios específicos (técnicos, económicos y jurídicos) que para cada proceso de selección establezca ESPDELCA S.A.S E.S.P. Las cotizaciones, oferta o propuesta técnica y económica que soporten la compra de bienes o contratación de servicios, incluido la construcción de obras, deben tener una fecha máxima de vigencia de 60 días calendario, teniendo como referencia la fecha de apertura de proceso de selección.

### PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Programa anual de inventarios	Realizará un cronograma de toma físicas de inventarios cada año	Verificar que en la relación de elementos de almacén se encuentren clasificados por dependencias	Subgerencia Adiva Almacenista
2	Notificación	Se informará por escrito con una antelación de cinco (05) días calendario a los jefes de las dependencias, sobre el proceso a realizar, la relación de activos a su cargo, la fecha, la importancia, la metodología aplicada, programación de los recorridos y cronograma de ejecución	solicitar la activa colaboración de los empleados y la necesidad de tener los bienes organizados	Almacenista
3	Levantamiento del inventario y aplicación de Placas y Sticker Adhesivos.	Los responsables de la Toma física efectuarán la verificación elemento a elemento determinando su estado (Bueno, Malo, regular, obsoleto etc.) teniendo en cuenta los bienes inservibles u obsoletos o	Verificar que el inventario físico debe incluir en forma separada tanto los bienes que tenga para uso en oficinas o dependencias, como los que se hayan suministrado a empleados, trabajadores o contratista.  Constatar que en cada área o dependencia a la que se le realice la toma física se	Almacenista

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

		susceptibles de reparación, y que estén debidamente plaqueteados.	cuenta con un(a) empleado encargado(a) de coordinar la misma	
4	Confrontación de Conteos	Realizado el inventario físico, se verificará que el resultado de estos sea igual.	Colocar el visto bueno y firmar como constancia de que el resultado sea igual; y entregar copia a la respectiva dependencia	Almacenista
5	Informa a Gerencia	Finalizado el Inventario se realizará el Informe, con el resultado del inventario físico (Depuración de las propiedades planta y equipo), determinando las diferencias por faltantes y sobrantes.	Realizar las recomendaciones pertinentes a la gerencia para que este autorice la realización de las bajas de elementos. Verificar que se dé cumplimiento a la normatividad interna para la baja de elementos.	Subgerente adtivo  Almacenista
6	Acta de baja de bienes muebles deteriorados, inservibles, dañados u obsoletos	Con base en la autorización de la Gerencia, se aprobará la baja y el destino final que se le darán a estos Bienes, para lo cual se dejara constancia en la resolución generada para tal fin	Verificar que se cuente con los conceptos técnicos sobre el estado de los Bienes Muebles, deteriorados, inservibles, dañados u obsoletos.	Subgerente Adtivo  Almacenista
7	Ajustes Contables	Con la autorización de la gerencia la Dirección financiera actualizará la información de los Activos, reportando al sistema todas las novedades recibidas en el informe final y en las actas de baja.	Realizar las conciliaciones pertinentes con relación a los bienes Sobrantes Justificados, Sobrantes No Justificados, faltantes Justificados, Faltantes No Justificados y Compensaciones	Subgerente financieto
8	Suministrar listado	Una vez realizados	Verificar que efectivamente	Almacenista

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

de activos a sus respectivos responsables	los ajustes contables se suministrará a cada responsable de área el listado de sus elementos que están a su cargo.	los elementos relacionados en el listado coincidan con los elementos físicos asignados	
---	--	--	--


## 20.1. PROCEDIMIENTO BAJAS DE BIENES DE ALMACEN

**OBJETIVO:** Realizar las actividades que permitan depurar los bienes de la Empresa a través de su organización y clasificación con el fin de garantizar la disposición final de los bienes que son servibles no utilizables y obsoletos


**ALCANCE:** Inicia con la depuración de los bienes, la generación de los listados, la organización de los bienes o elementos y la solicitud del concepto técnico, continúa con la elaboración del acta de baja, la definición del empleado competente de los bienes, la aprobación de la baja y finaliza con la elaboración de la resolución de baja, la enajenación a título gratuito, la destrucción y el archivo final de la información

### PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Informe inventario de bienes de almacén	Relacionar los bienes que estén catalogados como usados y se trasladan a inservibles	Comprobar que la totalidad de los bienes que se van a depurar estén incluidos en el listado	Almacenista
2	Clasificación de bienes	Se clasifican los bienes según su estado y se determina su utilización (remate, traslado o destrucción)	Se hace una verificación física de los bienes contra el listado y se hacen los ajustes pertinentes en caso de ser necesario.	Almacenista
3	Solicitud concepto técnico	Se solicita concepto técnico del estado de los bienes a las Direcciones técnica operativa,	Se revisa que el concepto técnico emitido cumpla con los parámetros legales establecidos y con la información necesaria para	Almacenista

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		administrativa y al área de sistemas para elementos de tubería, equipos de cómputo, software y bienes muebles.	establecer la disposición final del bien o elemento	
4	Acta de bienes	Con base en el listado de elementos y los conceptos técnicos emitidos se elabora el acta de baja de bienes, determinando el destino final de los mismos y se remite a Gerencia.	Verificar que la información sea consistente entre lo establecido en el acta, el listado y el concepto técnico	Almacenista
5	Convocar a comité de sostenibilidad contable	La Gerencia cita a comité para someter a estudio el acta de baja de bienes o elementos, para su viabilizarían	Revisa y da concepto de viabilizarían	Comité sostenibilidad contable
6	Inspección física	Se hace la revisión de la información contenida en el acta y los soportes respectivos y se realiza la inspección física de los bienes o elementos.	Con base en los resultados de la inspección, el acta y sus respectivos soportes se aprueba el destino final de los bienes o elementos.	Delegado comité sostenibilidad contable  Almacenista
7	Elaboración de acta	Se elabora la resolución de baja de bienes o elementos para remate o destrucción con base en los soportes pertinentes	Se revisa y firma la resolución de baja de bienes o elementos.	Gerente Almacenista
<b>PROCESO PARA DESTRUCCION DE BIENES O ELEMENTOS</b>				
8	Destrucción de bienes o elementos	Se realiza la destrucción de aquellos bienes o	Verificar que la destrucción se realice y dejar evidencia en reseña fotográfica	Delegado comité sostenibilidad contable

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		elementos de acuerdo con lo establecido en la resolución de baja de bienes a la empresa		Almacenista
9	Acta destrucción bienes o elementos	Se elabora acta de destrucción de los bienes o elementos con soportes pertinentes	Verificar que se firme el acta y que se le anexen los soportes pertinentes.	Almacenista
10	Archivo de documentos	Organizar la carpeta con todos los documentos generados durante el proceso de baja.	Constatar que el expediente contenga toda la información pertinente	Almacenista

## 20.2 PROCEDIMIENTO ENTRADA DE BIENES AL ALMACEN

**OBJETIVO:** Definir las actividades y acciones a realizar para gestionar y desarrollar con eficacia, eficiencia y efectividad, el ingreso o las entradas de elementos al Almacén.

**ALCANCE:** Desde el ingreso del bien al almacén de ESPDELCA S.A.S.E.S.P., hasta la asignación de los elementos al empleado solicitante o la baja del bien (salida) o desde el proveedor hasta el Almacén o a causa de un reintegro (entrada).

### CONCEPTOS:

- Entrada a almacén: Documento Oficial que acredita el ingreso material y real de un bien o elemento a la Bodega, constituyéndose así en el soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos de contabilidad.
- Salida de almacén: Documento que acredita la salida material y real de un bien o elemento de la bodega, de tal forma que se cuenta con un soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos de contabilidad. El comprobante de egreso debe establecer la persona responsable de recibir los bienes, quien en el momento de la recepción debe firmarlo, no debe contener tachones, enmendaduras, adiciones o correcciones.

N°	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Recibir carpeta	Recibir y revisar	Verificar que los documentos	Almacenista

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

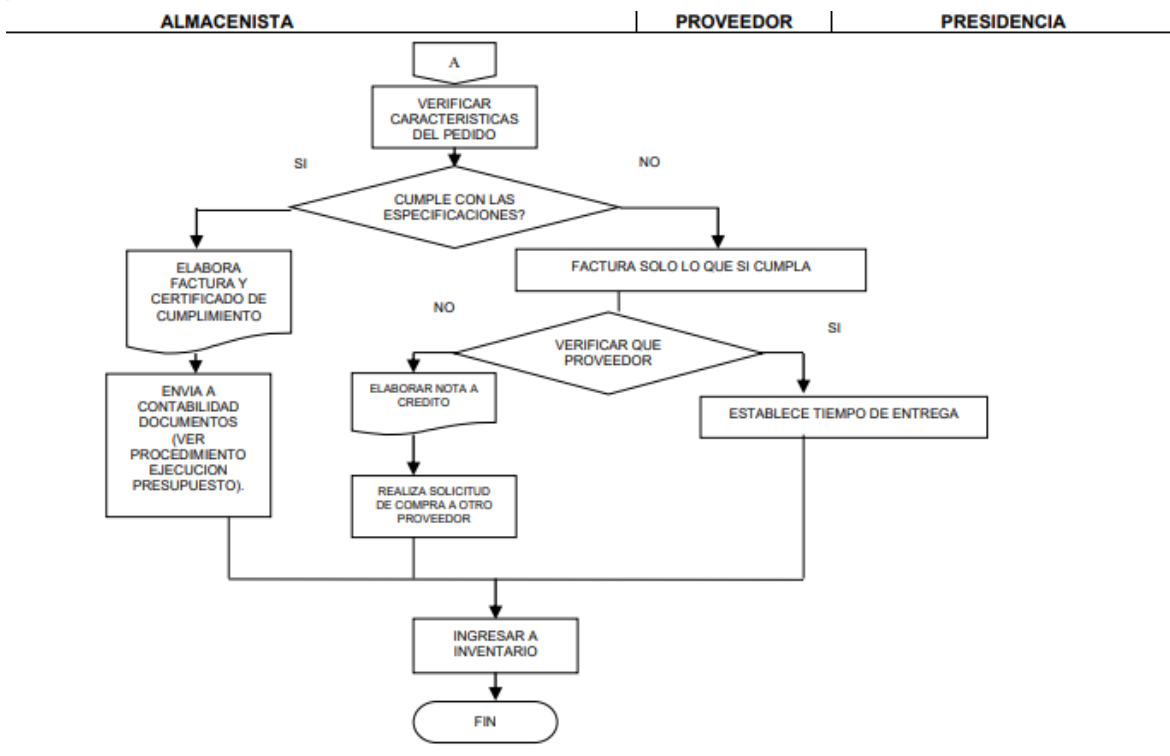
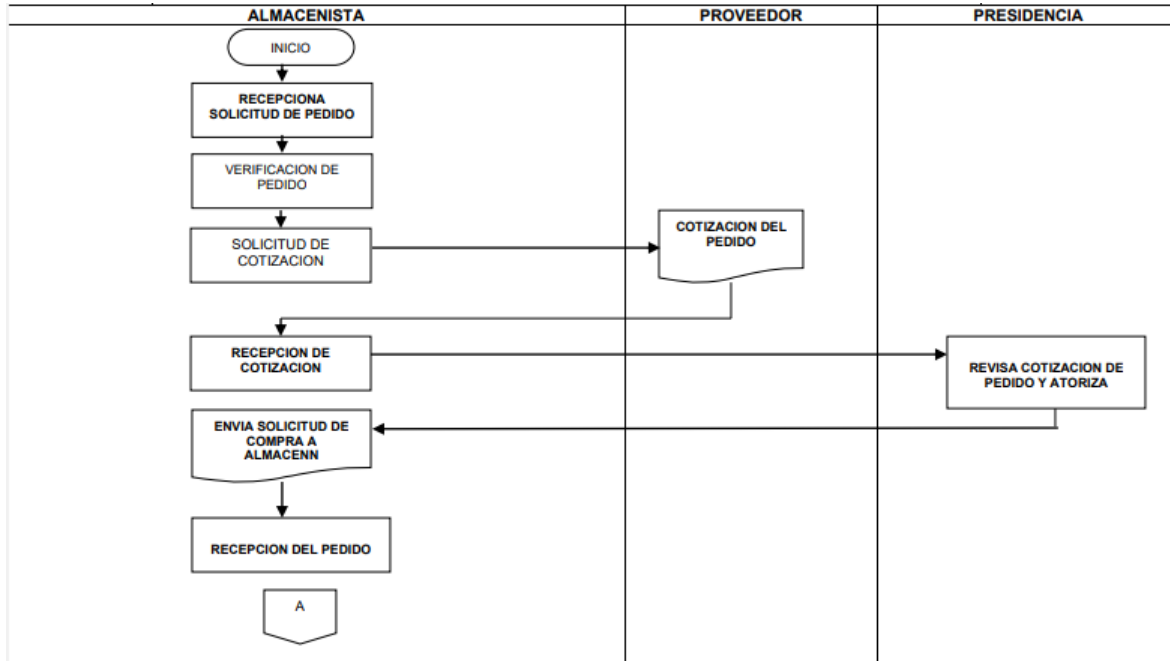
	de contrato	carpeta del contrato o avances remitidos por el supervisor asignado	recibidos se encuentren completos y en regla.  En caso de que los documentos no estén completos o en regla se realiza la devolución al supervisor	
2	Definir fecha de recibo de elementos	Definir con el Supervisor del contrato fecha y hora en que los elementos llegan al almacén	Verificar fecha y hora de recibo de elementos	Almacenista
3	Recepción de elementos	Recibir elementos suministrados por el contratista o proveedor	Inspeccionar, verificar y revisar que los elementos cumplan de conformidad con los criterios de aceptación establecidos en el objeto del contrato	Almacenista
4	Devolución de elementos	Los elementos no cumplen con las especificaciones Técnicas de conformidad con los criterios establecidos en el contrato	Dejar constancia mediante anotación y se devuelven los elementos	Almacenista
5	Dar ingreso almacén	Registrar el ingreso al sistema la entrada al almacén a través del software SIIGO	Generar comprobante de entrada a almacén	Almacenista
6	Entregar comprobante de entrada	Entregar comprobante de entrada almacén al supervisor para anexar en carpeta original del contrato	Verificar el recibido del supervisor	Almacenista Supervisor
7	Archivo	Archivar copia del comprobante de entrada para	Verificar el estado de actualización de la carpeta de inventarios de almacén	Almacenista




**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

actualizar  
carpeta  
inventarios  
almacén

la  
de  
en



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

### 20.3 PROCEDIMIENTO SALIDAS DE ALMACEN


**OBJETIVO:** Definir las actividades y acciones a realizar para garantizar el correcto proceder en la salida de los elementos de Almacén

**ALCANCE:** Este procedimiento inicia con la recepción del requerimiento de retiro de elementos, pasando por la verificación de soportes y elementos, la realización de la salida del sistema y finaliza con la salida de los elementos del Almacén.

#### CONCEPTOS:

- Entrada a almacén: Documento Oficial que acredita el ingreso material y real de un bien o elemento a la Bodega, constituyéndose así en el soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos de contabilidad.
- Salida de almacén: Documento que acredita la salida material y real de un bien o elemento de la bodega, de tal forma que se cuenta con un soporte para legalizar los registros en almacén y efectuar los asientos de contabilidad. El comprobante de egreso debe establecer la persona responsable de recibir los bienes, quien en el momento de la recepción debe firmarlo, no debe contener tachones, enmendaduras, adiciones o correcciones.

Nº	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Recepción de la orden de suministro de elementos	Atender el requerimiento de materiales o elementos hecho por parte del área que realiza la solicitud de necesidad /orden de trabajo	Revisar y verificar la existencia en el sistema y bodega de los materiales o elementos	Almacenista
2	Generar salida de elementos	Realizar salida de elementos del sistema y cargarlos al inventario del empleado si es devolutivo.  Realizar salida de elementos del sistema y descargarlos del inventario si es suministro.	Verificar que el empleado que recibe como el que entrega firmen la salida de almacén	Almacenista
3	Entregar en físico el o los elementos	Entrega de los elementos y que estos coincidan con la solicitud u orden de pedido.	Generar comprobante de salida de almacén	Almacenista

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

4	Archivar	Archivar copia del comprobante de salida de almacén.	Verificar el estado de actualización de la carpeta de inventarios de almacén	Almacenista
---	----------	--	--	-------------

## 20.4 PROCEDIMIENTO PRESTAMO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS


**OBJETIVO:** Controlar y custodiar con exactitud el movimiento de préstamo (entrada y salida) de las herramientas o equipos adquiridos por la empresa.

**ENTRADA:** Este procedimiento cubre desde la solicitud de préstamo hecha por el empleado hasta su devolución al almacén

### CONCEPTOS:


- **ELEMENTO:** Hace referencia a una herramienta o equipo el cual se encuentra para préstamo a los estudiantes, instructores y administrativos.
- **HERRAMIENTAS:** Elementos utilizados para realizar prácticas en los talleres. Ejemplo: prensa, serrucho, llave inglesa, pistola de soldadura, etc.

Nº	ACTIVIDAD	TAREA	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE
1	Orden escrita de solicitud	El jefe de área o el trabajador solicita en el almacén el equipo o herramientas necesarias para realizar el trabajo	<p>Verificar que la solicitud de equipos o herramientas la haga el jefe responsable de la dependencia pertinente</p> <p>Verificar si el equipo o herramienta se encuentra disponible en el almacén.</p> <p>Si se encuentra en el almacén realizar inspección técnica del equipo o herramienta para verificar estado de funcionamiento</p>	<p>Jefe Área solicitante del préstamo</p> <p>Almacenista</p>
2	Entrega del equipo o herramienta	Registrar la entrega del equipo o	Verificar por parte de personal de vigilancia la	Jefe Área solicitante del

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

		herramienta en el formato de préstamo establecido y en el libro radicador de salida y entrada de equipo o herramienta	salida del equipo o herramienta dejar consignado en la bitácora	préstamo Almacenista
3	Utilización del equipo o herramienta	El trabajador autorizado ejecuta los trabajos asignados	Verificar que se dé buen uso al equipo o herramienta prestado	Jefe Área solicitante del préstamo
4	Devolución del equipo o herramienta	Recibir y descargar préstamo del equipo o herramienta	Verificar el estado de funcionamiento del equipo o herramienta, consignar las novedades presentadas al momento de la devolución del equipo.  Si no presenta novedad de funcionamiento se da entrada a almacén.	
5	Notificación de novedad de funcionamiento	Realizar inspección técnica de funcionamiento del equipo o herramienta	Verificación del estado de funcionamiento y reportar al área responsable la novedad de deterioro	Almacenista
6	Apertura proceso disciplinario	Reporta al área de control interno disciplinario para investigación en averiguación de responsables	Verifica si amerita apertura de proceso disciplinario	Almacenista Director Control Interno Disciplinario
7	Reparación o mantenimiento del equipo	Autorizar el mantenimiento o reparación del equipo o herramienta	Verificar en el sector la existencia de empresa que realice el mantenimiento o reparación	Almacenista

## 21. PROCESOS DE APOYO: COMERCIAL

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

## 21.1. TARIFAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Las comisiones de regulación definen las fórmulas tarifarias, con base en las cuales las prestadoras fijan sus tarifas de acuerdo a los costos aprobados por las comisiones.

En el caso del servicio de energía fotovoltaica la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, define las fórmulas tarifarias y aprueba para los servicios de energía y gas.

### RESOLUCIÓN CREG 101\_026 de 29 de julio de 2022

#### FÓRMULA TARIFARIA GENERAL PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA CON SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS.

**ARTÍCULO 6. COSTO UNITARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA MEDIANTE SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS.** El costo unitario de prestación del servicio, definido mediante un cargo por disponibilidad, debe calcularse por cada SISFV. Su valor dependerá de la ubicación de la SISFV y del nivel de servicio acordado con el usuario. Se expresa en pesos al día (\$/día), y su cálculo se efectuará aplicando la siguiente fórmula:


$$CU_m = I_m + AMGC_m$$

En donde:

- $CU_m$  : Costo unitario de prestación del servicio de energía eléctrica mediante SISFV, aplicable para el mes  $m$ , expresado en pesos al día (\$/día).
- $I_m$  : Cargo máximo de inversión, aplicable durante el mes  $m$  de prestación del servicio, expresado en pesos al día (\$/día).
- $AMGC_m$  : Cargo máximo por administración, mantenimiento y gestión comercial, aplicable durante el mes  $m$  de prestación del servicio, expresado en pesos al día (\$/día).
- $m$  : Mes para el que se calcula y aplica el costo unitario.

**ARTÍCULO 7. COSTO UNITARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA MEDIANTE SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS PARA ESQUEMAS DE FACTURACIÓN PREPAGO.** El costo unitario de prestación del servicio para esquemas de facturación prepago dependerá de la ubicación de la SISFV y del nivel de servicio acordado con el usuario. Se expresa en pesos por kilovatio hora (\$/kWh), y su cálculo se efectuará aplicando la siguiente fórmula:

$$CU_{PR,Nds,m} = \frac{CU_m \times 1000}{Wh_{Nds}}$$

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

## COSTOS DE INVERSIÓN.

**ARTÍCULO 8. CARGO MÁXIMO DE INVERSIÓN PARA EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA MEDIANTE SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS.** El cargo máximo de inversión,  $I_m$ , aplicable durante el mes  $m$ , que depende del nivel de servicio y la ubicación del usuario, se expresa en pesos al día (\$/día), y se determina tal como se indica a continuación:

$$I_m = \sum_j I_{j,m}$$

En donde cada  $I_{j,m}$  se obtiene aplicando la siguiente expresión:


$$I_{j,m} = I_{j,0} \times \frac{IPP_{m-1}}{IPP_0}$$

Y cada  $I_{j,0}$  se obtiene aplicando la siguiente expresión:

$$I_{j,0} = \frac{1}{365} \times \frac{VI_{j,0} \times TD}{1 - (1 + TD)^{-VU_j}}$$

En donde:

- $I_{j,m}$  : Cargo máximo de inversión de la UC  $j$ , aplicable durante el mes  $m$ , expresado en pesos al día (\$/día).
- $I_{j,0}$  : Cargo máximo de inversión de la UC  $j$ , expresado en pesos al día (\$/día), en pesos de la fecha base.
- $VI_{j,0}$  : Valoración de la unidad constructiva  $j$ , expresada en pesos (\$) de la fecha base.
- $VU_j$  : Vida útil de la UC  $j$ , expresada en años.
- $TD$  : Tasa de descuento efectiva anual, para determinar la remuneración del componente de inversión de la SISEV. El valor aplicable será el que defina la Comisión en resolución aparte, aplicando lo previsto en la Resolución CREG 004 de 2021 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.
- $IPP_{m-1}$  : Índice de precios al productor, Oferta Interna, del mes  $m-1$ .
- $IPP_0$  : Índice de precios al productor, Oferta Interna, de la fecha base.
- $m$  : Mes para el que se calcula y aplica el costo unitario.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL	VERSION	02
	CAQUETA S.A.S.E. P	FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

**GASTOS DE ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN COMERCIAL.**

**ARTÍCULO 9. CARGO MÁXIMO DE ADMINISTRACIÓN, MANTENIMIENTO Y GESTIÓN COMERCIAL, AMGC, DE ENERGÍA ELÉCTRICA PARA USUARIOS ATENDIDOS MEDIANTE SOLUCIONES INDIVIDUALES SOLARES FOTOVOLTAICAS.** El cargo máximo de administración, mantenimiento y gestión comercial,  $AMGC_m$ , aplicable a los usuarios regulados durante el mes  $m$ , se expresa en pesos al día (\$/día) y se determina a partir de la siguiente fórmula:

$$AMGC_m = (AMGC_{NU,m,0} + AMGC_{VI,0} + AMGC_{AU,0} + AMGC_{NF,m,0} + RP_0) \times \frac{IPP_{m-1}}{IPP_0}$$

En donde:

$AMGC_{NU,m,0}$  : Componente de remuneración de los gastos de AMGC que depende del número de usuarios atendidos por el prestador, aplicable para el mes  $m$ , expresado en pesos al día (\$/día), en pesos de la fecha base.

El número de usuarios del mes  $m$  equivaldrá al promedio mensual de usuarios atendidos por el prestador durante los doce meses anteriores al mes  $m$ , o, en caso de no contar con información de doce meses, para los meses que haya información disponible, según reporte de información al SUI. Deberán tenerse en cuenta el total de usuarios reportados, incluyendo, tanto usuarios conectados al SIN, como usuarios en ZNI atendidos mediante redes de distribución y SISFV.

El valor de  $AMGC_{NU,m,0}$  se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$AMGC_{NU,m,0} = C_{NU,0} \times \text{Max} \left( 50, \frac{1}{n} \times \sum_{i=m-n}^{m-2} NU_i \right)^\alpha$$

En donde:

$C_{NU,0}$  : Constante, expresada en pesos al día de la fecha base. Su valor será de \$9.614,32 / día.

$NU_i$  : Número de usuarios atendidos por el prestador del servicio durante el mes  $i$ , según reporte al SUI.

$\alpha$  : Tasa de decrecimiento del costo medio por usuario de los gastos de AMGC que dependen del número de usuarios atendidos por el prestador. Su valor será de 0,307.

$n$  : Cada uno de los 12 meses anteriores al mes  $m-1$  para los que existe información.

$m$  : Mes para el que se calcula y aplica el costo unitario.

$AMGC_{VI,0}$  : Componente de remuneración de los gastos de AMGC que depende del valor de las inversiones reconocido para la SISFV, expresado en pesos al día (\$/día), en pesos de la fecha base.

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO**

$IS_{j,m}$  : Variable que toma el valor uno (1) cuando, en el mes  $m-1$ , la unidad constructiva es de propiedad de un privado, y que toma el valor cero (0) cuando es de propiedad del usuario o ha sido subsidiada según lo previsto en el artículo 87-9 de la Ley 142 de 1994 o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

$TNF_m$  : Tasa mediante la que se reconoce la remuneración para los gastos de AMGC que dependen del nivel de facturación. Este valor se determina mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$TNF_m = TSIC + \frac{CVU_m + (CS_m \times CFCT_m)}{FSISFV_m}$$

En donde:

$TSIC$  : Tasa que reconoce gastos en seguros, impuestos y contribuciones, determinados a partir del nivel de facturación del prestador del servicio. Su valor será de 2.64%.

$CVU_m$  : Saldo de la cartera vencida con usuarios de SISFV entre 90 y 360 días, expresado en pesos (\$), de acuerdo con el último reporte al SUI que debió realizar el prestador del servicio en el mes  $m$ , según la periodicidad y condiciones definidas por la SSPD. En caso de no contar con el respectivo reporte de información, este valor será cero (0).

$CS_m$  : Saldo de la cartera generada por el menor cobro del servicio, en aplicación de lo previsto en el artículo 99.10 de la Ley 142 de 1994 o aquella que la modifique, adicione o sustituya, expresado en pesos (\$), de acuerdo con el último reporte al SUI que debió realizar el prestador del servicio en el mes  $m$ , según la periodicidad y condiciones definidas por la SSPD. En caso de no contar con el respectivo reporte de información, este valor será cero (0).

$FSISFV_m$  : Suma del valor facturado por prestación del servicio de energía eléctrica mediante SISFV, expresado en pesos (\$), durante los doce meses anteriores al mes  $m-1$ , o, en caso de no contar con información de doce meses, para los meses que haya información disponible, según reporte de información al SUI.

$CFCT_m$  : Costo financiero de capital de trabajo, expresado como tasa efectiva anual, aplicable para el mes  $m$ , que corresponde a la tasa de colocación de créditos comerciales (ordinarios), entre 31 y 365 días, del total de establecimientos, para el mes  $m-2$ , del histórico mensual por tipo de cuenta, publicado por el Banco de la República con base en la información del formato 08S de la Superintendencia Financiera de Colombia.

$RP_{m,0}$  : Componente de remuneración para el prestador del servicio, aplicable para el mes  $m$ , expresado en pesos al día (\$/día), en pesos de la fecha base.

El valor de  $RP_{m,0}$  se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$RP_{m,0} = (AI_0 \times (1 - PP_m) + AMGC_{NS,M,0} + AMGC_{VI,0} + AMGC_{AU,0} + AMGC_{NF,M,0}) \times MP$$

En donde:

$MP$  : Margen de prestación del servicio. Este valor será 10,77%.

$AI_0$  : Alicuota del valor de la inversión según la vida útil de cada UC, expresada en pesos al día (\$/día), en pesos de la fecha base.

El valor de  $AI_0$  se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$AI_0 = \sum_j \frac{VI_{j,0}}{VU_j \times 365}$$

El valor de  $AMGC_{VI,0}$  se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$AMGC_{VI,0} = \frac{1}{365} \times \sum_j [VI_{j,0} \times (TFUC_j + PAI)]$$

En donde:

$VI_{j,0}$  : Valoración de la unidad constructiva  $j$ , expresada en pesos (\$) de la fecha base.

$TFUC_j$  : Tasa de falla anual de la unidad constructiva  $j$ .

$PAI$  : Prima anual de aseguramiento de las inversiones. Su valor será de 0,5117%.

$AMGC_{AU,0}$  : Componente de remuneración de los gastos de AMGC que reconoce los gastos en que incurre el prestador del servicio por la atención de usuarios, expresado en pesos al día (\$/día), en pesos de la fecha base.

El valor de  $AMGC_{AU,0}$  se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$AMGC_{AU,0} = MP_{NS,M,0} + MC_{NS,M,0} + GC_0$$

$MP_{NS,M,0}$  : Componente de remuneración de los gastos de AMGC que reconoce los gastos en que incurre el prestador del servicio por visitas de mantenimiento preventivo a la SISFV, para un nivel de servicio  $NS$  y ubicación  $u$  del usuario, expresado en pesos al día (\$/día), en pesos de la fecha base.

$MC_{NS,M,0}$  : Componente de remuneración de los gastos de AMGC que reconoce los gastos en que incurre el prestador del servicio por visitas de mantenimiento correctivo a la SISFV, para un nivel de servicio  $NS$  y ubicación  $u$  del usuario, expresado en pesos al día (\$/día), en pesos de la fecha base.

$GC_0$  : Componente de remuneración de los gastos de AMGC que reconoce los

En donde:  $VU_j$  : Vida útil de la UC  $j$ , expresada en años. mercado de fecha base.

$PP_m$  : Proporción entre inversiones de propiedad del privado y el total de inversiones. al nivel de resado en

El valor de  $PP_m$  se obtiene a partir de la siguiente fórmula:

$$PP_m = \frac{\sum_j (I_{j,0} \times IS_{j,m})}{\sum_j I_{j,0}}$$


$IPP_{m-1}$  : Índice de precios al productor, Oferta Interna, del mes  $m-1$ .

$IPP_0$  : Índice de precios al productor, Oferta Interna, de la fecha base.

**PARÁGRAFO.** Los valores de  $VI_{j,0}$ ,  $VU_j$ ,  $TFUC_j$ ,  $MP_{NS,M,0}$ ,  $MC_{NS,M,0}$ , de una SISFV para un nivel de servicio y una ubicación de usuario (municipio) particular, serán los que se obtengan del modelo de cálculo publicado por la CREG como anexo a esta resolución.

fa (\$/día),



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

**TRASLADO DE COSTOS AL USUARIO.**

**ARTÍCULO 10. TARIFA APLICABLE AL USUARIO.** El valor máximo que el prestador del servicio le trasladará a un usuario regulado por el servicio de energía eléctrica prestado mediante SISFV, en cada ciclo de facturación, expresado en pesos por factura (\$/factura), se determinará aplicando la siguiente expresión:

$$T_{cf} = \sum_{i=n}^{m-1} \left[ \sum_k D_{k,i} \times \left( AMGC_i + \sum_j (I_{j,i} \times IS_{j,i}) \right) \right] - S_{cf}$$

En donde:

- $T_{cf}$  : Tarifa aplicable al usuario para el ciclo de facturación  $cf$  de prestación del servicio, expresado en pesos por factura (\$/factura).  
 $D_{k,i}$  : Disponibilidad del servicio de energía eléctrica del día  $k$  y mes  $i$ .

$$D_{k,i} = \text{Min} \left( \frac{E_{k,i}}{Whd_{NdS}}, 1 \right)$$

En donde:


- $Whd_{NdS}$   $E_{k,i}$  : Cantidad mínima de energía que pudo consumir el usuario en el día  $k$  del mes  $i$ , expresada en vatios hora al día (Whd).  
 $Whd_{NdS}$  : Vatios hora al día del nivel de servicio acordado con el usuario, señalado en el Acuerdo Especial anexo al CCU.  
 $AMGC_i$  : Cargo máximo por administración, mantenimiento y gestión comercial, aplicable durante el mes  $i$  de prestación del servicio, para cada uno de los meses que cubra el ciclo de facturación  $cf$ , expresado en pesos al día (\$/día).  
 $I_{j,i}$  : Cargo máximo de inversión que remunera la unidad constructiva  $j$ , aplicable durante el mes  $i$  de prestación del servicio, expresado en pesos al día (\$/día).  
 $IS_{j,i}$  : Variable que, durante el mes  $i$  que sea aplicable el  $I_{j,i}$ , toma el valor uno (1) cuando la unidad constructiva es de propiedad de un privado, y que toma el valor cero (0) cuando es de propiedad del usuario o ha sido subsidiada según lo previsto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.  
 $S_{cf}$  : Valor de los subsidios aplicables al ciclo de facturación  $cf$ , expresados en pesos (\$), según lo previsto en el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, en particular lo señalado en su numeral 10 o aquella norma que la adicione, modifique o sustituya.  
 $m$  : Mes para el que se calcula y aplica el costo unitario.  
 $n$  : Corresponde a cada uno de los meses que componen el periodo de facturación.

**ARTÍCULO 11. TARIFA APLICABLE AL USUARIO PARA ESQUEMAS DE FACTURACIÓN PREPAGO.** El valor máximo que el prestador del servicio le trasladará a un usuario regulado por el servicio de energía eléctrica prestado mediante SISFV, en esquemas de facturación prepago, expresado en pesos por factura (\$/factura), se determinará aplicando la siguiente expresión:

$$T_{PR,NdS} = \frac{E_{PR}}{1 - \%RCA} \times \left[ \frac{(AMGC_i + \sum_j (I_{j,i} \times IS_{j,i})) \times 1000}{Whd_{NdS}} - S \right]$$

En donde:

21.  $T_{PR,NdS}$  : Tarifa aplicable al usuario en esquema de facturación prepago, para el nivel de servicio  $NdS$ , expresada en pesos por factura (\$/factura).  
 $E_{PR}$  : Energía a ser prepagada por el usuario, expresada en kilovatios hora (kWh). Este valor debe indicarse hasta el tercer decimal.  
 $AMGC_i$  : Cargo máximo por administración, mantenimiento y gestión comercial, aplicable durante el mes  $i$  de prestación del servicio, expresado en pesos al día (\$/día).  
 $I_{j,i}$  : Cargo máximo de inversión que remunera la unidad constructiva  $j$ , aplicable durante el mes  $i$  de prestación del servicio, expresado en pesos al día (\$/día).  
 $IS_{j,i}$  : Variable que, durante el mes  $i$  que sea aplicable el  $I_{j,i}$ , toma el valor uno (1) cuando la unidad constructiva es de propiedad de un privado, y que toma el valor cero (0) cuando es de propiedad del usuario o ha sido subsidiada según lo previsto en el artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.  
 $Whd_{NdS}$  : Vatios hora al día del nivel de servicio acordado con el usuario, señalado en el Acuerdo Especial anexo al CCU.  
 $S$  : Valor de los subsidios aplicables, expresado en pesos por kilovatio hora (\$/kWh), según lo previsto en el artículo 99 de la Ley 142 de 1994, en particular lo señalado en su numeral 10, o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.  
 $\%RCA$  : Porcentaje que impute el prestador del servicio al usuario por concepto del consumo que este adeude, según lo previsto en el artículo 4 de la Resolución CREG 096 de 2004, modificado por el artículo 1 de la Resolución CREG 046 de 2012 o por aquella que la modifique, adicione o sustituya.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

La usuarios tienen derecho a que la empresa publique en emisoras locales o nacionales los nuevos valores de las tarifas cuando estas sean modificadas.

La tarifa es igual para todos los usuarios, de acuerdo al estrato socioeconómico y con el uso del servicio. El valor cobrado en la factura puede variar dependiendo de si se trata de usuarios subsidiados o usuarios que pagan contribución de solidaridad. El valor cobrado en la factura no solo depende de la tarifa, sino de la utilización del servicio.

### 21.2.1 Estratificación socioeconómica

Clasifica a los usuarios residenciales en grupos, de acuerdo con sus características sociales y económicas; es necesaria porque se cuenta con la información para establecer cuáles usuarios deben ser subsidiados en el pago de los servicios y cuáles va a contribuir para ayudar a subsidiar a los de menos recursos.


#### ESTRATOS

<b>ESTRATO 1</b>	<b>BAJO BAJO</b>
<b>ESTRATO 2</b>	BAJO
<b>ESTRATO 3</b>	MEDIO BAJO
<b>ESTRATO 4</b>	MEDIO
<b>ESTRATO 5</b>	MEDIO ALTO
<b>ESTRATO 6</b>	ALTO

### 21.2.2 Usuarios beneficiados

El Estado ha dispuesto subsidiar el pago de servicios públicos domiciliarios a los habitantes de las viviendas y predios ubicados en los estratos mas bajos. Para esto es necesario también que los estratos altos paguen un sobre costo solidario. Por esta razón, solamente los estratos 1,2 y 3 reciben subsidio. El estrato 4 no recibe subsidio ni paga contribución. Los estratos 5 y 6 pagan contribución para financiar los subsidios de los estratos 1,2 y 3.

Nota: El predio debe tener asignado el mismo estrato para todos los servicios públicos domiciliarios.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

### 21.3. CORTE Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

#### ❖ Corte

La empresa da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio de debe hacer una solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.

#### ❖ Suspensión

La empresa suspende el servicio y el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar del mismo.

#### ❖ Causas de la suspensión


- Por mora, en el pago de la factura cuando contra esta no se haya presentado queja, petición reclamo o recurso.
- Por no cancelar los valores que NO se encuentran en reclamación de los últimos cinco (5) meses
- Por el acuerdo entre la prestadora, el usuario y los terceros que puedan resultar afectados o para hacer reparaciones y evitar perjuicios al inmueble
- Cuando el usuario impida injustificadamente el acceso a los equipos de servicio o se obstruya el acceso de las mismas
- Si a juicio del distribuidor, la instalación del usuario se hubiera tornado peligrosa o defectuosa para efectuar reparaciones, modificaciones o mejoras en cualquier parte de su sistema
- Para cumplir con cualquier orden o directiva gubernamental

#### ❖ Excepciones de la suspensión del servicio

- Cuando ha cancelado oportunamente la factura
- Cuando se han cancelado los valores que NO están en reclamación
- Cuando existan deudas diferentes al costo de la prestación del servicio público domiciliario que se facture
- Cuando se encuentren peticiones, quejas o recursos en trámite, respecto de la factura pendiente de pago

#### ❖ Aviso de suspensión del servicio

La empresa debe informarle al usuario sobre la suspensión del servicio

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

- Cuando se trata de una suspensión por falta de pago, en las facturas se anuncia la fecha a partir de la cual procede la suspensión del servicio
- Cuando se trata de una suspensión por incumplimiento a lo previsto en el contrato de condiciones uniformes, la prestadora debe adelantar una actuación administrativa en la cual se le avise al usuario que si se encuentra aprobada la anomalía se suspenderá el servicio, permitiéndole defenderse y evitar la suspensión

#### **21.4 REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**

La prestadora debe restablecer el servicio, dentro de las 72 horas siguientes, contadas a partir de cuándo se eliminó la causa que produjo la suspensión.

La desocupación de un predio debe acreditarse cada tres (03) meses, al cabo de los cuales deberá presentarse nuevamente la documentación respectiva ante la empresa prestadora del servicio de energía fotovoltaica.


#### **21.5 COBRO INOPORTUNO**

Se considera que un cobro es inoportuno, cuando pasados cinco (5) meses de haber prestado el servicio o suministrado un bien y de haber entregado las facturas, los prestadores no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

#### **21.6 SOLIDARIDAD**

Es cuando un usuario, diferente al propietario, deja una deuda por los servicios públicos domiciliarios en un inmueble y el propietario está en la obligación de pagar esta deuda. Por esta razón, el artículo 130 de la ley 142 de 1994 dispone que tanto el propietario del inmueble que recibe el servicio, como el suscriptor y los usuarios del servicio, son responsables de las obligaciones y deberes establecidos en el contrato; igualmente son beneficiarios de los derechos contenidos en él.

- ❖ La solidaridad se puede romper:
  - Si la empresa no suspende el servicio dentro del plazo señalado en el contrato
  - Si la empresa restablece el servicio sin que el usuario elimine las causas de la suspensión o el corte.
  - Cuando la instalación de nuevos servicios se efectúe en inmuebles en los que los suscriptores o usuarios se encuentren en mora en el pago del servicio.
  - Cuando habiendo suspendido el servicio, el usuario se reconecta sin autorización de la empresa.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

## 22. PROCESOS DE EVALUACIÓN: EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

### PROCEDIMIENTO DE LA AUDITORIA INTERNA


**OBJETIVO:** Definir el método para llevar a cabo las auditorías de control físico, financiero, de gestión o de legalidad a un proceso; con el fin de verificar que las actividades, operaciones y actuaciones en ESPDELCA S.A.S E.S.P se realicen de conformidad con las normas constitucionales y legales vigentes.

**ALCANCE:** Aplica a todas las Auditorías Internas de Control Interno efectuadas en las diferentes Áreas de ESPDELCA S.A.S E.S.P, excepto las auditorías de certificación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

**RESPONSABLES:** Jefe de Control Interno.

#### DEFINICIONES

- Auditoría interna: La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la entidad. Ayuda a la entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, controles y gobierno, por medio de servicios de aseguramiento y consultoría.
- Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos que se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- Evidencia de la auditoría: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son oportunos para los criterios de auditoría y que son verificables.
- Hallazgos de auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- Observación: Hallazgo no conforme, resultado de incumplimiento ante el criterio.
- Recomendación: Resultado de la auditoría con oportunidad de mejora.
- Conclusiones de la auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

- **Auditado:** Entidad, proceso o persona que es auditada.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.
- **Equipo auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria, A un auditor del equipo, se le designa como líder del mismo. El quipo auditor puede incluir auditores en formación.
- **Programa de la auditoría:** Cronograma de Auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Competencia:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades
- **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.


## **FASE 1 PROGRAMACION ANUAL DE LA DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

**1.Elaborar el Plan Anual de Auditoría de Control Interno.** Tiempo establecido para la actividad: 8 semanas.

El Jefe de Control Interno, anualmente, programa las auditorias de control interno para los procesos de ESPDELCA S.A.S E.S.P, utilizando la matriz de riesgos para definir prioridades. Este plan se presenta a consideración del Comité Coordinador de Control Interno, para su validación y ajustes y consideraciones, una vez validado y aprobado por estos, es sometido a consideración de la Junta Directiva, quien le da su aprobación definitiva y adopción, el cual debe ser firmado por el Jefe de Control Interno, el Gerente General y el Presidente de la Junta Directiva. Como evidencia de esta actividad se elaboran actas respectivas. En caso de presentarse cambios en el plan anual de auditoría, se deberá justificar y somételo a consideración del Comité Coordinador de Control Interno, para su validación y ajustes y consideraciones, una vez validado y aprobado por estos, socializarlo para las consideraciones del consejo directivo.

**2. Notificar el Plan Anual de Auditoría de Control Interno.** Tiempo establecido para la actividad: 1 semana luego de ser aprobado.

Una vez aprobado el plan anual de auditoría de control interno o sus modificaciones en el formato, El jefe de Control Interno, lo notifica a los líderes de los procesos, mediante correo electrónico, con el

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02	FECHA 2022
	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

fin dar conocer la periodicidad en que se realizaran las auditorias; se compartirá trimestralmente por el boletín interno. Una vez aprobado y notificado el plan anual de auditoría de control interno, se procederá a dar inicio a las diferentes auditorias e informes de ley contemplados en este, según las siguientes fases o etapas.

**3. Establecer fase de Planeación de las Auditorías e informes de Ley.** Tiempo establecido para la actividad: 2 semanas


El plan de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, el alcance que se les ha de dar y la forma en que se han de aplicar. Los auditores internos deben preparar y documentar planes de la auditoría que cumplan con los objetivos del trabajo. El plan y/o el programa de auditoría para cada proceso, debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente. El equipo auditor, antes de realizar la auditoria de control interno, elabora el plan de auditoría, donde se definen: objetivo para la auditoría, alcance, criterios, procedimientos y documentos de referencia que se tendrán en cuenta para su desarrollo. Una vez levantado este registro se debe comunicar al auditado por medio de memorando con copia a la Gerencia General.

**3.1 Objetivos de la Auditoría.** Tiempo establecido para la actividad: 1 semana Son los propósitos establecidos, lo que se busca lograr con la auditoría, será relevante tener en cuenta las diferentes categorías de objetivos de la Entidad (estratégicos, de cumplimiento, operativos) y que serán de interés para la auditoría.

**3.2 Alcance de la Auditoría:** Tiempo establecido para la actividad: 1 semana Establece el marco o límite de la auditoría y los temas o actividades que son objeto de la misma. Se define en función del objetivo de auditoría, del riesgo de auditoría, de la naturaleza y características del proceso.

**3.3 Metodología de la Auditoría.** Tiempo establecido para la actividad: 1 semana Los procedimientos de Auditoría son las técnicas de Auditoría que se aplican para obtener evidencias suficientes sobre las cuales emitir una opinión respecto al proceso auditado, necesarios para alcanzar los objetivos de auditoría establecidos. Los procedimientos que se realizan comúnmente son: la consulta, observación, inspección, revisión de comprobantes, el rastreo, procedimientos analíticos y la confirmación.

**3.4 Tiempo de Ejecución de la Auditoría.** Tiempo establecido para la actividad: entre 4 y 8 semanas Se relaciona en el cronograma y es el tiempo empleado para la realización de las tareas bajo unas condiciones que garanticen su óptima utilización.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

**4. Realizar fase de Ejecución de la Auditoría.** Tiempo establecido para la actividad: entre 4 y 8 semanas En esta fase se desarrolla el plan de auditoría previamente aprobado, se ejecutan las actividades definidas para obtener y analizar toda la información del proceso que se audita y contar con evidencia suficiente, competente y relevante para emitir conclusiones.


**4. 1. Reunión de Inicio de la auditoria.** Tiempo establecido para la actividad: 1 día Se realiza de acuerdo al cronograma establecido en el plan de auditoría. Al inicio de la actividad el auditor interno o equipo de auditoría, debe reunirse con el responsable del proceso auditado, para tratar entre otros temas los siguientes:

- Presentar a los integrantes del equipo e informar quién es el profesional encargado de la auditoría.
- Comunicar los principales objetivos de la auditoría.
- Comunicar el alcance del trabajo de auditoría.
- Dar a conocer el cronograma inicial del trabajo
- Identificar quiénes serán las personas que entregaran la información que se requerirá en la auditoría y cuál será el procedimiento para solicitarla.
- Coordinar y fijar la reunión de cierre del trabajo de auditoría, dejando la posibilidad de fijar reuniones de avance del trabajo si las circunstancias así lo requieren. Quedando como registro un acta y registro de asistencia. Es en esta reunión donde queda el compromiso de las partes con la auditoria, del suministro de información veraz, oportuna y de calidad, que se cumplirá con el Estatuto de la actividad de auditoría interna de La Empresa.

**4.2 Solicitud de Información:** Tiempo establecido para la actividad: 2 semanas Se debe requerir por medio de memorando o correo electrónico la información y documentación necesaria para iniciar la auditoría en campo. Los registros físicos y electrónicos que soportan el proceso serán una de las fuentes desde donde se obtienen datos, los cuales deben relacionarse claramente en los papeles de trabajo. La obtención, análisis, interpretación y documentación de la información debe ser supervisada para proporcionar una seguridad razonable de que se alcancen los objetivos del trabajo y se mantenga la objetividad del auditor interno.

**4.3 Papeles de trabajo:** Tiempo establecido para la actividad: 3 semanas Los papeles de trabajo son los documentos elaborados por el auditor interno u obtenidos por él durante el transcurso de



	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

cada una de las fases del proceso. El auditor interno establece las políticas sobre los papeles de trabajo para los diversos tipos de auditorías realizadas, el contenido de estos dependerá de la naturaleza del trabajo, no obstante, debe proporcionar documentación completa, precisa y concisa para todo el proceso. Los papeles de trabajo se dividen en archivo general o permanente y archivo corriente.

**4.4 Aplicación de pruebas de Auditoría.** Tiempo establecido para la actividad: 3 semanas El auditor interno debe ejecutar las actividades relacionadas en las pruebas de auditoría, obtener datos y evidencia necesarios para la correcta ejecución de la auditoría y realizar los registros respectivos en los papeles de trabajo. Cuando no es posible llevar a cabo una verificación total de las transacciones o hechos ocurridos en un proceso, se selecciona una muestra la cual debe ser representativa de acuerdo con la complejidad del proceso.


**4.5 Desarrollar observaciones.** Tiempo establecido para la actividad: 1 semana También denominados “hallazgos”, son el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio establecido y la situación actual encontrada durante el examen a una actividad, procedimiento o proceso. Es toda información que a juicio del auditor interno le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de recursos en la Entidad, identificados bajo el examen realizado y que merecen ser comunicados en el informe.

Redacción de hallazgos:

- Condición: La evidencia basada en hechos que encontró el auditor interno (realidad).
- Criterios: Las normas, reglamentos o expectativas utilizadas al realizar la evaluación, (lo que debe ser).
- Causa: Las razones subyacentes de la brecha entre la condición esperada y la real, que generan condiciones adversas (qué originó la diferencia encontrada).
- Consecuencias o efectos: Los efectos adversos, reales o potenciales, de la brecha entre la condición existente y los criterios, (qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada).

**4.6.1 Criterios de evaluación de auditoría,** Evaluar si se han definido, puesto en marcha y aplicado los controles internos. Los riesgos pueden ser de tipo:

Estratégico, Cumplimiento (normativo), Operativo, tecnológico, entre otros.

 <p><b>Espdelca</b> S.A.S. E.S.P. NIT 901.110.424-6 La Energía del Futuro</p>	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
		<b>FECHA</b>	<b>2022</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

**Medición del Riesgo:** Se procede a determinar si la variable analizada cuenta con riesgo identificado en el Mapa de Riesgos. Cuando no se encontré documentado el riesgo, La Dirección de Control Interno procede a identificarlo con base en el criterio normativo aplicable, para posteriormente analizarlo, valorarlo y determinar su materialización.

El criterio aplicado para establecer la materialización del riesgo, de las variables analizadas, corresponde a los siguientes parámetros de valoración y medición del nivel del riesgo.

**Bajo:** Se refiere a que el tópico analizado muestra un grado de desarrollo importante y aporta de manera sustancial al logro de los objetivos. De manera no significativa, presenta algunas dificultades, pero los resultados finales se obtienen sin mayor contratiempo. No presenta Materialización de Riesgo respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. Se identifica con el color Verde.


**Moderado:** Es cuando el tópico analizado muestra un grado de desarrollo. Su aporte al logro de los objetivos no es sustancial y presenta dificultades operativas que retrasan la ejecución de las metas previstas. Presenta algún grado de Materialización de Riesgo respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. Se identifica con el color Amarillo.

**Alto:** Significa que el tópico muestra un desarrollo, pero su funcionamiento causa problemas para la normal ejecución de la gestión. Si bien no impide el logro de los resultados, los retrasa de manera importante y sólo se obtienen de manera parcial. Presenta Materialización de Riesgo respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. Se identifica con el color Marrón.

**Extremo:** Significa que el tópico muestra un desarrollo, pero su funcionamiento causa problemas para la normal ejecución de la gestión.

Impide el logro de los resultados y los retrasa de manera importante. Presenta Materialización de Riesgo respecto del cumplimiento normativo y del procedimiento establecido. Se identifica con el color Rojo.

**Medición del Control:** Se determina si la variable analizada cuenta con control identificado en el Mapa de Riesgos o en el procedimiento documentado. Cuando no se encuentre documentado el control, la Dirección de Control Interno procede a describirlo con base en el riesgo identificado, para posteriormente analizarlo y determinar su eficiencia. El criterio aplicado para determinar la Eficiencia o Ineficiencia del control descrito de la variable evaluada, corresponde a los siguientes parámetros de medición del control.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION 02
		FECHA 2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>		

- **Control Eficiente:** Cuando el control contribuye con la prevención de la materialización del riesgo inherente, indica que el control se aplica o es apropiado.
- **Control Ineficiente:** Cuando el control no contribuye con la prevención de la materialización del riesgo inherente, indica que el control no se aplica, es ineficaz o inapropiado.


**Medición de la Gestión:** Con base en el análisis e impacto del resultado alcanzado por el ejecutor de la variable analizada, la materialización del riesgo inherente y la eficiencia del control, la Dirección de Control Interno establece la efectividad de la gestión. El criterio aplicado para determina la Efectividad o No Efectividad de la gestión del ejecutor de la variable evaluada, corresponde a los siguientes parámetros.

- **Gestión Efectiva:** Cuando la acción realizada conduce al logro de los resultados programados, a la observancia normativa o al cumplimiento del procedimiento establecido, a través del uso óptimo de los recursos utilizados, la no materialización del riesgo inherente o la eficiencia del control.
- **Gestión No Efectiva:** Cuando la acción realizada no conduce al logro de los resultados programados, a la observancia normativa o al cumplimiento del procedimiento establecido, viéndose afectada por la no utilización óptima de los recursos, la materialización del riesgo inherente o la ineficiencia del control.

#### **4.7 Elaborar Informe Preliminar de la auditoría.** Tiempo establecido para la actividad: 2 semanas

El equipo auditor elabora el informe resultado de la ejecución de la auditoría. Las conclusiones deben referirse al grado de cumplimiento de las disposiciones planificadas (manuales, procesos, procedimientos, etc.) y otros requisitos aplicables. Este informe es entregado al auditado a través de memorando.

**4.7 Realizar reunión de cierre de la Auditoría.** Tiempo establecido para la actividad: 1 día según planeación de auditoría. El equipo auditor, realiza una reunión de cierre, con las mismas personas que estuvieron en la reunión de apertura. Se hace entrega del informe preliminar de la auditoría, se comunica el grado de cumplimiento del objetivo y el alcance de la auditoría, las conclusiones, las oportunidades de mejora, las fortalezas del proceso, los hallazgos y se explica a los auditados que tienen cinco días (5) hábiles para presentar sus objeciones a los hallazgos con sus respectivos soportes, caso contrario el informe quedara en firme. De igual manera se deja un acta como soporte de la reunión.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	VERSION	02
		FECHA	2022
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

**5. Efectuar fase de Comunicación de Resultados.** Tiempo establecido para la actividad: 1 día. En esta fase se presentan los resultados de la auditoría y se suscriben los planes de acción o mejoramiento.

**5.1 Entregar informe definitivo,** Tiempo establecido para la actividad: 15 días hábiles. Constituye la fase final del proceso de Auditoría, en el mismo se recogen todos los hallazgos detectados y el soporte documental para sustentar el dictamen emitido. El jefe de Control Interno, comunica el informe de auditoría definitivo, al Gerente General (a) y al responsable del proceso auditado, a quienes corresponde elaborar y suscribir el plan de mejoramiento, para ello, cuentan con un término diez días (10) hábiles, a partir del recibo del informe definitivo. Cuando se trate de auditorías que por su alcance ameriten un mayor plazo para la entrega del Plan de Mejoramiento, el jefe de Control Interno determinará el término de entrega.


**5.2 Elaboración del Plan de Mejoramiento.** Tiempo establecido para la actividad: 10 días hábiles. Recibido el informe definitivo los auditados elaboraran el plan de mejoramiento para subsanar y corregir las causas que dieron origen a los hallazgos determinados en el informe final de auditoría. En el plan de mejoramiento deberá indicarse el trabajador responsable de dar cumplimiento a la acción de la subdirección respectiva. Este debe ser entregado a la Dirección de Control Interno a más tardar en diez días (10) hábiles siguientes a la entrega del informe definitivo, debidamente suscrito por el representante legal y por cada líder de proceso auditado.

**6. Realizar cierre de la Auditoria.** Tiempo establecido para la actividad: 15 días. Una vez recibido el plan de mejoramiento propuesto por los auditados, se determina su pertinencia y se procede al cierre de la auditoria.

**7. Ejecutar seguimiento al Plan de mejoramiento.** Tiempo establecido para la actividad: Semestral. El jefe de Control Interno, el equipo auditor o un delegado de éstos realizan seguimiento a las acciones tomadas por los responsables. De conformidad con el instructivo seguimiento a planes de mejoramiento

Los participantes permanentes del proceso de revisión gerencial son: El Gerente, el jefe de control interno, El Gerente podrá citar otros trabajadores que se consideren necesarios para garantizar una revisión gerencial lo más completa y eficaz posible.

## **22.1 SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL CAQUETA S.A.S.E. P	<b>VERSION</b>	<b>02</b>
			<b>FECHA</b>
<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO</b>			

La Gerencia hace seguimiento sobre los aspectos de entrada estipulados anteriormente, para la revisión; con el objeto de verificar su implementación, mantenimiento y cumplimiento, dentro de las frecuencias establecidas.

El día de la reunión se analiza y establecen las acciones a seguir, dejando constancia de las actividades y responsabilidades en un Acta de Revisión Gerencial.

En el acta deben quedar registradas las conclusiones obtenidas de la revisión, el plan de acción a seguir, enviando copia a los trabajadores que tienen actividades asignadas.

El Gerente hará seguimiento de las actividades consignadas, hasta su cierre.

### **23.VIGENCIA**

El presente manual rige a partir de la fecha de su expedición.

#### **FIRMADO ORIGINALMENTE**

**ALEXANDER DIAZ MENDEZ**

Representante Legal

Empresa De Servicios Públicos Del Caquetá S.A.S. E.S.P.

Elaboró: Maricela Quintero Campos-Subgerente Administrativo y Financiero