




**AGUAS
MOCO A**
SA E.S.P
LO MEJOR DE NOSOTROS

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MOCO A PUTUMAYO

MANUAL


DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. TÉRMINOS ASOCIADOS	3
5. POLÍTICA Y ANOTACIONES RELEVANTES	4
5.1. MARCO REGULATORIO	4
5.2. RESEÑA INSTITUCIONAL.....	6
5.2.1. Direccionamiento Estratégico	6
5.2.2. Estructura organizacional y por procesos de la organización.....	8
6. GENERALIDADES	11
6.1.1. Ámbito de Aplicación	12
6.1.2. Lineamientos generales para la implementación	12
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES	13
7.1. GUÍA PARA CARACTERIZAR PROCESOS	13
7.2. GUÍA PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS	15
7.3. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO APLICABLE A LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y LA CONSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	16
7.4. ASPECTOS DE FORMA	19
7.5. RELACIÓN DE FORMATOS UTILIZADOS	21
8. ROLES Y RESPONSABILIDADES	21
9. COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN	22
10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	22
11. RELACIÓN DE FORMATOS UTILIZADOS	22
12. CONTROL DE CAMBIOS	22
13. ANEXOS	22

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Gestionar de manera efectiva la ejecución del trabajo mediante la documentación, estandarización y optimización de los procesos, proporcionando al personal de la organización una guía clara para asegurar la consistencia, eficiencia y calidad de las labores.

2. ALCANCE

Este manual de procedimiento aplica a todas las áreas y procesos operativos y administrativos de Aguas Mocoa S.A. E.S.P. en los que se requiera estandarizar y documentar actividades para garantizar la eficiencia, calidad y uniformidad del trabajo. Está dirigido al personal involucrado en la ejecución, supervisión y mejora continua de los procedimientos establecidos.


3. RESPONSABLES

La adecuada implementación y ejecución de los lineamientos establecidos en este documento será responsabilidad de todos los funcionarios, contratistas y demás personal vinculado a Aguas Mocoa S.A. E.S.P., independientemente de su tipo de vinculación

4. TÉRMINOS ASOCIADOS¹

- **Macroproceso:** Unión de varios procesos que buscan un fin común.
- **Proceso:** Secuencia ordenada de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, con el objetivo de agregar valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión.
- **Sistema:** Es una red de procesos interconectados, diseñados para satisfacer las expectativas de los clientes.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Procedimiento:** Es una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas secuencialmente, que muestran la forma establecida en que se realiza un trabajo determinado, para ello se explica en forma clara y precisa ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Con qué? se realiza cada una de las actividades.
- **Producto:** Es el resultado de una actividad específica o de un proceso; pueden ser bienes (cuando son tangibles) o servicios (cuando son intangibles). Actividad: Es la más pequeña acción ejecutada o realizada por una persona o grupo. Es todo aquello que las

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Instituto de Auditores Internos – IIA (2013). *Guía de Auditoría para Entidades Públicas*. DAFP. IIA. Bogotá. Colombia. NTC ISO 9000:15 Sistemas de Gestión De La Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

personas realizan todos los días, a cada hora o momento en la empresa. Las actividades se expresan en verbos terminados en infinitivo ar, er, ir.

- **Manual:** Herramienta o instrumento de una organización que recoge lo más sustancial de una materia, de manera didáctica para facilitar su comprensión. Orienta y dirige a quien lo consulta en la realización o manejo.
- **Riesgo:** La posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad. **NOTA** Adaptado de la Guía ISO 73:2009, definición 1.1.
- **Mejoramiento continuo:** Es un propósito asumido por todos los funcionarios de una institución, en la búsqueda incesante de maneras de hacer mejor las cosas, acompañado por una actitud orientada al mantenimiento y perfeccionamiento de los procesos. El mejoramiento continuo parte de la premisa de que nuestra vida laboral, social y familiar merece ser mejorada continuamente.
- **Entradas:** son los insumos que se requieren para realizar la transformación.
- **Método:** Significa el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas de antemano aptas para alcanzar el resultado propuesto.
- **Punto de control:** Es el desarrollo de mecanismos o acciones que permitan conocer el avance o estado de un proceso o procedimiento con el fin de lograr mantenerlo bajo control. Estas acciones pueden incorporar insumos como documentos, personas, registros, firmas, formatos, entre otros.
- **Realimentación (feedback):** La retroalimentación sirve para comparar la manera como un sistema funciona en relación con el estándar que se le ha establecido. Cuando ocurre alguna diferencia (desvío o discrepancia) entre su funcionamiento y el estándar, la retroalimentación se encarga de regular la entrada (insumo) para que la salida (el producto) se aproxime al patrón establecido.
- **Listado Maestro de Documentos:** Es una relación de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión.


5. POLÍTICA Y ANOTACIONES RELEVANTES

5.1. MARCO REGULATORIO

Constitución política de Colombia.

Ley 142 de 1994 “*por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*” y las normas que la modifican y complementan.

Decreto 111 de 1996 Ministerio de Hacienda y Crédito Público “*Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el estatuto orgánico del presupuesto*”.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Decreto 115 de 1996 Ministerio de Hacienda y Crédito Público *“Por el cual se establecen normas sobre la elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y de las Sociedades de Economía Mixta sujetas al régimen de aquellas, dedicadas a actividades no financieras”*.

Decreto 568 de 1996 Presidencia De La República *“Por el cual se reglamentan las Leyes 38 de 1989, 179 de 1994 y 225 de 1995 Orgánicas del Presupuesto General de la Nación”*.

Decreto 2578 de 2012 *“(…) reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado”*.

El Decreto 2609 de 2012 *“Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado”*.

Decreto 1083 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”*.

Resolución CRA 943 de 2021 *“Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”*.


Resolución 330 de 2017 *“Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009”* y las normas que la modifican complementan o derogan son aplicables a Aguas Mocoa S.A. E.S.P.

El Decreto 1077 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio) describe, entre otros aspectos, la planeación, construcción y operación de las infraestructuras de servicios públicos domiciliarios.

El Decreto 1575 de 2007 *“Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”* y Resolución 2115 de 2007 *“Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”*.

Resolución 2115 de 2007 *“Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”*.

La Resolución 631 de 2015 *“Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de aguas superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones”*, Resolución 2659 de 2015 y las demás normas que la complementen, modifiquen y derogue.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

La Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

Resolución 312 de 2019 “*Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST*”.

5.2. RESEÑA INSTITUCIONAL

AGUAS MOCO A S.A. E.S.P es una sociedad anónima constituida por acciones, creada a través de documento privado numero 01 el día 13 de diciembre del 2012, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2º numeral 1º de la ley 1429 de 2010 y el artículo 1º del decreto 545 de 2011. La cual empezó a ejercer funciones a partir del 10 de enero del 2013.

La Empresa presta los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Mocoa; el objetivo principal se encamina hacia una búsqueda continua del mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios en la prestación de los servicios, brindando aumento de cobertura, calidad y continuidad.

El sistema de abastecimiento de agua en la zona urbana tiene una cobertura del 75%, en la cual se encuentra en operación dos sistemas. El primero es Líbano, que suministra agua al centro del Municipio y Segundo es Palmeras, que abastece al norte y suroccidente.


En la prestación del servicio de alcantarillado la Empresa tiene una cobertura cercana al 90% y dentro de las actividades que lleva a cabo, están las obras necesarias relacionadas con el mantenimiento de redes, localización y replanteo, instalación de nuevas redes para atender las necesidades de la población.

Además, teniendo en cuenta la actualización del plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV, ha desarrollado actividades para el respectivo diagnóstico de los puntos de vertimientos generados en el casco urbano del municipio, identificación de puntos críticos en el sistema y demás obras encaminadas al mejoramiento del servicio y cumplimiento de normatividad vigente.

5.2.1. Direccionamiento Estratégico

Aguas Mocoa S.A. E.S.P. es una sociedad anónima del orden municipal de clase oficial, constituida para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado el 13 de diciembre de 2012, el cual inició como operador prestador el 10 de enero de 2013.

La empresa tiene como misión “*Satisfacer las necesidades de los servicios públicos domiciliarios de los habitantes del municipio de Mocoa, con calidad y sostenibilidad*”

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

ambiental y empresarial, permitiendo el bienestar y desarrollo de la población y del talento humano de la empresa”.

La Visión de Aguas Mocoa E.S.P. *“Ser líderes en la gestión e innovación empresarial de los servicios públicos, en el departamento del Putumayo”.*

La empresa tiene los siguientes objetivos estratégicos:


- **Objetivo Estratégico 1:** “Alcanzar la Sostenibilidad Financiera”
- **Objetivo Estratégico 2:** “Lograr la Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones”
- **Objetivo Estratégico 3:** “Asegurar la Prestación Eficiente, con Calidad y Continuidad de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado”
- **Objetivo Estratégico 4:** “Optimizar la Infraestructura de los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado”
- **Objetivo estratégico 5:** “Garantizar el Cumplimiento Regulatorio de los Servicios de Acueducto Alcantarillado”
- **Objetivo estratégico 6:** “Realizar Uso Eficiente de las Fuentes Hídricas”
- **Objetivo estratégico 7:** “Realizar la Correcta Disposición de los Vertimiento de Aguas Residuales”
- **Objetivo estratégico 8:** “Fortalecer la Atención Eficiente y Oportuna al Cliente- Usuario”
- **Objetivo estratégico 9:** “Mejorar la Satisfacción del Usuario”
- **Objetivo estratégico 10:** “Intensificar la formación de los trabajadores”
- **Objetivo estratégico 11:** “Incorporar Prácticas de Buen Gobierno Corporativo”.

Aguas Mocoa S.A. E.S.P. determinó los valores que guían para el diario actuar de los trabajadores de la empresa *“(…) como guía de comportamiento, para propender por la armonía entre los grupos de valor y que permita el fortalecimiento de la entidad, la eficiencia en la prestación de los servicios y generar la confianza en nuestros usuarios y población en general”*.²

Definió 7 valores a saber:

- I. Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- II. Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

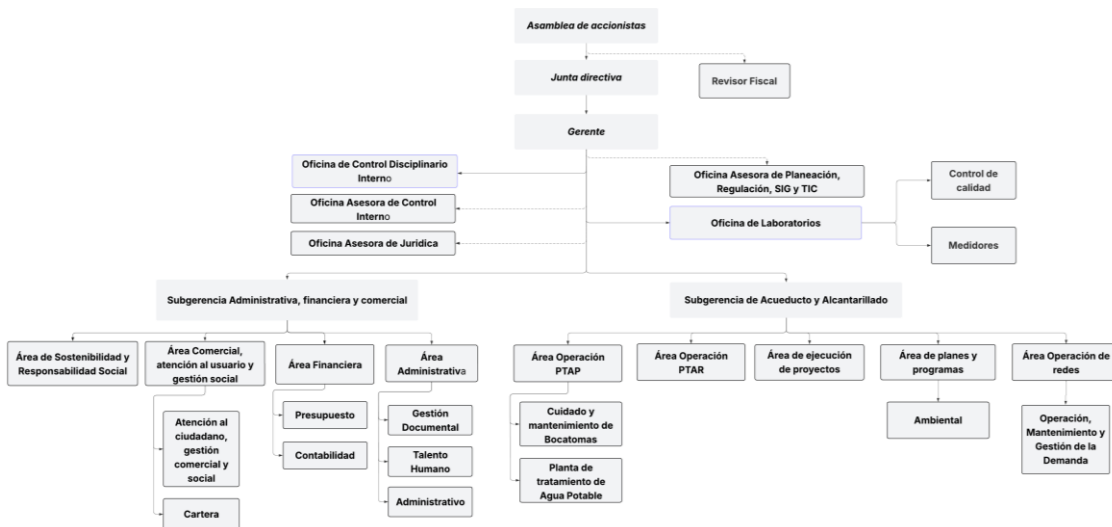
² Código de integridad Aguas Mocoa S.A. E.S.P. AÑO 2020.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01


- III. Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono.
- IV. Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- V. Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- VI. Solidaridad: Estoy siempre dispuesto a colaborar en forma desinteresada, para superar las dificultades que se puedan presentar al interior de la entidad, tanto a nivel personal como institucional.
- VII. Tolerancia: Respeto las opiniones, ideas, creencias y actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las nuestras.

5.2.2. Estructura organizacional y por procesos de la organización

Estructura Organizacional

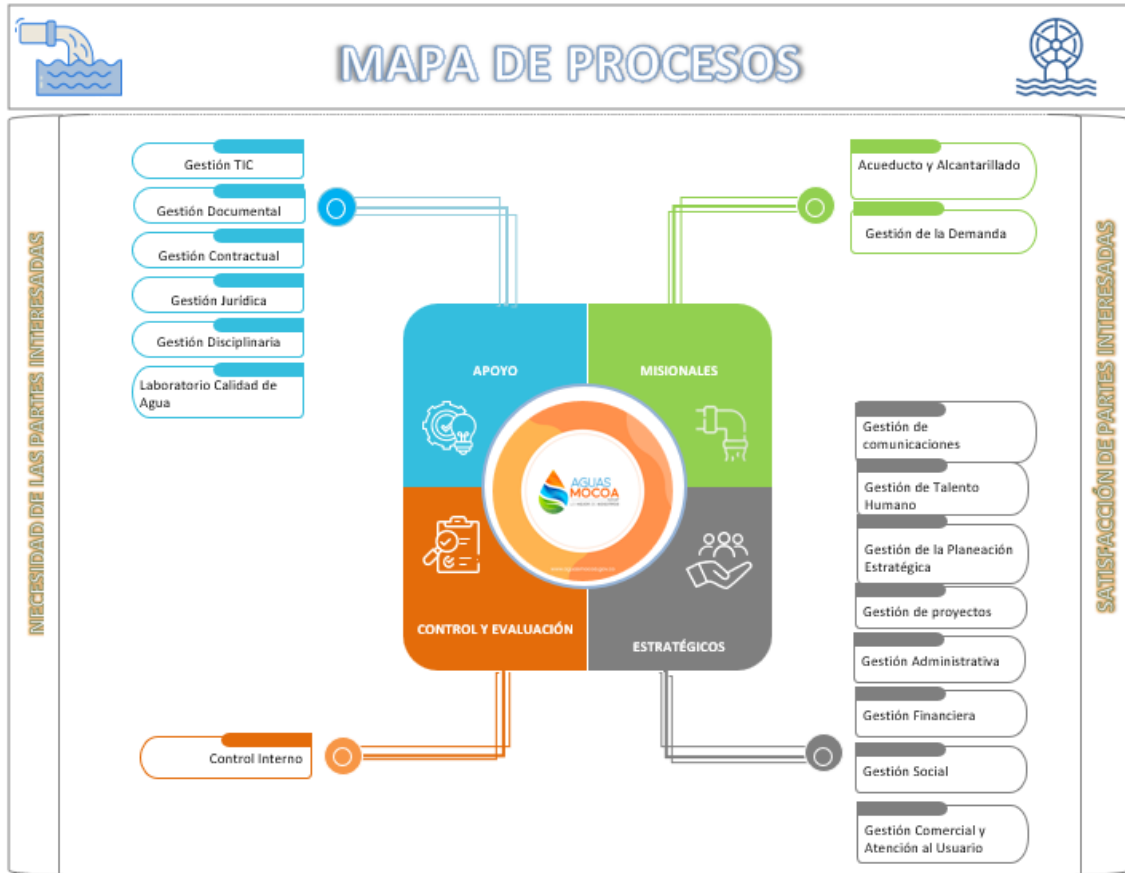


Fuente: Construcción Propia

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Estructura por procesos


El mapa de procesos de Aguas Mocoa S.A. E.S.P. constituye una representación gráfica del enfoque funcional por procesos adoptado por la organización, permitiendo visualizar la manera en que se articula su estructura operativa. A continuación, se presenta dicho mapa:



Fuente: Construcción Propia

La gestión por procesos en Aguas Mocoa S.A. E.S.P. establece la ruta que define la interacción entre las diferentes unidades funcionales, con el fin de transformar las entradas en resultados alineados con la promesa de valor ofrecida por la organización a sus partes interesadas. Todo ello se desarrolla en cumplimiento de los requisitos técnicos, legales y regulatorios aplicables

En razón a lo anteriormente expuesto el Modelo de Operación por procesos de Aguas Mocoa S.A. E.S.P. se expresan a través de sus macroprocesos los cuales son: Estratégicos, misionales, de Apoyo y control y evaluación.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Procesos Estratégicos: Son todos aquellos procesos que permiten a la organización definir los mecanismos estratégicos expresados en su planeación y misionalidad, de los cuales se desprende el direccionamiento estratégico, la perspectiva institucional, las políticas, los proyectos e indicadores. En estos encontramos las siguientes áreas de gestión:


Tipo de Proceso	Proceso	Código	Subproceso	Código
Estratégicos	Gestión Administrativa	GA	Compras	CM
			Almacén	AL
			Controles de activos	CA
	Gestión de las Comunicaciones	IC	N/A	N/A
	Gestión Financiera	FF	Presupuesto	PR
			Contabilidad	CT
			Tesorería	TS
	Gestión Comercial y Atención Al usuario	CC	N/A	N/A
	Gestión Planeación Estratégica	PE	MIPG	MI
			Sistema Integrado de Gestión	SG
			Gestión Regulatoria	GR
			Prospectiva e innovación	NN
			Gestión de Proyectos	GP
			Gestión Ambiental	AM
Gestión Social	SS	N/A	N/A	
Gestión de proyectos	GP	N/A	N/A	
Gestión de Talento Humano	TH	Sistema de seguridad y Salud en el trabajo	ST	
		Gestión Humana	HH	

Procesos Misionales: Constituye la unidad de negocio de la empresa y por consiguiente la razón de ser conforme a la misionalidad de la empresa. El servicio de Acueducto y Alcantarillado es la oferta institucional de valor con el que cuenta AGUAS MOCO S.A.S

Tipo de Proceso	Proceso	Código	Subproceso	Código
Misionales	Acueducto y Alcantarillado	AA	N/A	N/A
Misionales	Gestión de la Demanda	GG	N/A	N/A

Procesos de Apoyo: Son las áreas y unidades de soporte, las cuales son indispensables para la operación de los demás servicios de la empresa.

Tipo de	Proceso	Código	Subproceso	Código
---------	---------	--------	------------	--------

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Proceso				
Apoyo	Tecnología de la información	TI	N/A	N/A
	Gestión Documental	DD	N/A	N/A
	Gestión Contractual	GC	N/A	N/A
	Gestión Jurídica	JJ	N/A	N/A
	Gestión Disciplinaria	GD	N/A	N/A
	Laboratorios	LA	N/A	N/A

Proceso de Control y Evaluación: Es aquel proceso que, a través de la evaluación y control, se construye la ruta de la cultura de autocontrol y la mejora continua.

Tipo de Proceso	Proceso	Código	Subproceso	Código
Evaluación y Mejora	Control Interno	CI	N/A	N/A


6. GENERALIDADES

La función pública en la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) Versión 1 de julio de 2020 determina "(...) *la gestión por procesos constituye uno de los 8 principios de la gestión de la calidad y, por lo tanto, su importancia radica en que **los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.** Así mismo, adoptar un enfoque basado en procesos proporciona a cualquier organización, independientemente de si es de carácter público o privado, las siguientes ventajas:*

- * Facilita la **orientación al** cliente o, en este caso, **al usuario** (que la mayoría de las veces es la ciudadanía).
- * Mejora la eficacia y la eficiencia de las actividades.
- * Ayuda a estructurar las actividades de la organización.
- * Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos.
- * Facilita la planeación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de estos.

*Como se evidencia, la gestión por procesos constituye en sí misma un valor agregado para la gestión de una organización que puede traer amplios beneficios para la entidad no solo en la forma en que esta ópera sino también en alcanzar lo que se **propone en su planeación y llevar a cabo un mejor control sobre las actividades que realiza.*** (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Así mismo, define a los procedimientos como "(...) *el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la entidad en la medida en*

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

que especifican paso a paso qué se debe hacer en el proceso. En su diseño se establecen los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades. Se deben levantar procedimientos y las actividades vitales para la entidad de las cuales se requiere preservar el conocimiento, no todas las actividades requieren procedimientos dado que presentan bajos niveles de complejidad.”

6.1.1. Ámbito de Aplicación

Todas las áreas, dependencias y actividades que la empresa realiza para la prestación de sus servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Mocoa, Colombia.

6.1.2. Lineamientos generales para la implementación


Los procedimientos tienen las características y los elementos que se relacionan a continuación³:

- Deben elaborarse en un formato amigable, es decir, que sea fácil de entender, interpretar y consignar.
- Las actividades que describen en los procedimientos deben ser muy claras.
- Las actividades deben describir una secuencia.
- Cada actividad debe tener un responsable.
- Los procedimientos deben de ser únicos, exclusivos.
- Debe tener un diagrama de flujo de las actividades descritas.
- El manual de procedimientos es la suma de los procedimientos de cada área.
- Los procedimientos deben ser descritos por las personas que más saben acerca de la operación.
- Los procedimientos deben de ser susceptibles de mejora. (...)

(...) Un procedimiento debería considerar los siguientes elementos:

- **Objetivo:** describe lo que se pretende lograr con el procedimiento.
- **Alcance:** declara la pertinencia y límites del procedimiento. La pertinencia está dada como la respuesta a: aplica a, qué, dónde, cuándo quién, cómo; los límites pueden ser: espaciales, geográficos, de tiempo, de monto en dinero, entre otros.
- **Responsables:** establece quién o quiénes se encargan de lograr el objetivo del procedimiento.
- **Generalidades o políticas operacionales:** en caso de que se requiera, son aquellos aspectos del procedimiento que no están contemplados dentro de su secuencia y son importantes para una mejor interpretación del proceso descrito en el documento. También se puede tratar de políticas operacionales.
- **Desarrollo del procedimiento:** *menciona qué acciones se desarrollan, quién las lleva a cabo, cuándo y dónde. Su presentación consta, preferiblemente, de una parte narrativa y una gráfica contenida en una misma página*

³ la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (Mipg) Versión 1 de julio de 2020

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

- *Documentos relacionados: se refiere a una lista de documentos como: manuales, procedimientos, políticas, reglamentos, leyes, decretos, etc., internos y externos, que se relacionan directamente con el procedimiento.*
- *Registros: se refiere a una lista de evidencias que se generan en la aplicación de una actividad dentro de cada procedimiento.*
- *Anexos: se refiere a la información que sirve de soporte al procedimiento.*
- *Para asegurar su diseño y efectividad, se recomienda tener en cuenta las siguientes acciones:*
- *Elaborar el borrador del procedimiento y presentar para revisión: se elabora el procedimiento en su primer borrador y se presenta al equipo de trabajo para su revisión.*
- *Ajustar y simular: la simulación se hace en un escenario similar o en tiempo real, lo importante es ajustar los detalles para asegurar el flujo correcto del proceso.*
- *Revisar y aprobar el procedimiento: la revisión se refiere a la parte técnica, es decir, se verifica el método de trabajo. La aprobación da validez a lo adecuado del documento.*
- *Difundir e implantar el procedimiento: se difunde entre los actores del procedimiento y se hace la implantación formal del mismo.*
- *Seguimiento y control: se monitorea el proceso para mirar el desempeño de este y establecer ajustes de ser necesarios.*


Es importante tener en cuenta que un procedimiento debe describirse en detalle solamente cuando su complejidad o relevancia dentro de un proceso lo amerite. No es necesario diagramar todos los procedimientos de la entidad, ya que se estaría cometiendo un error relacionado con la intención de reducir *la complejidad y brindar fácil comprensión a aquel que busque familiarizarse con él.*

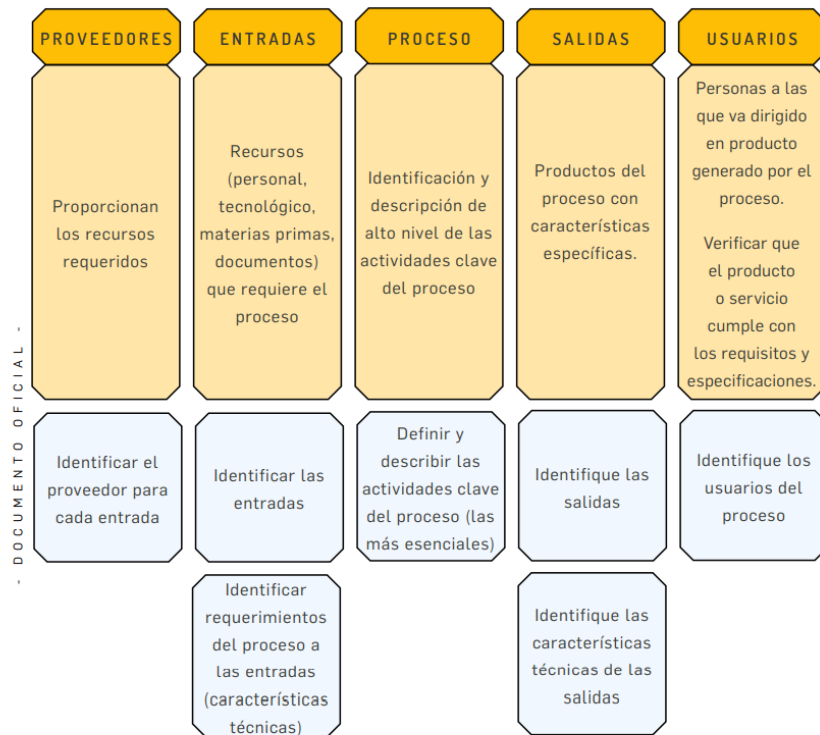
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

7.1. GUÍA PARA CARACTERIZAR PROCESOS

Caracterización de proceso: La caracterización de un proceso es un instrumento que describe de manera sistemática la estructura del proceso y su interacción con otros, permitiendo identificar sus entradas, salidas, objetivo, responsable, secuencia de actividades, recursos involucrados y su alineación con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)

En la siguiente figura se describen los componentes a identificar dentro del ciclo de procesos:

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01



Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019.

La caracterización de los procesos tendrá el siguiente contenido:


- I. Encabezado
- II. Control de elaboración y aprobación
- III. Objetivo
- IV. Alcance
- V. Responsable (líder de proceso).
- VI. Desarrollo de actividades
- VII. Relación de Formatos Utilizados
- VIII. Control de cambios

A continuación, se presenta el formato utilizado por Aguas Mocoa S.A. E.S.P. para la caracterización de procesos, el cual incorpora los elementos definidos por la Función Pública. Este instrumento permite documentar de manera estructurada la información esencial de cada proceso, facilitando su comprensión, implementación, seguimiento y mejora continua.

El formato contempla los siguientes componentes:

- **Objetivo:** Define el propósito general del proceso.
- **Alcance:** Describe los límites del proceso, desde dónde inicia y hasta dónde llega.
- **Líder del proceso:** Identifica el cargo responsable de la ejecución y seguimiento del proceso.

Descripción del proceso:

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

- Proveedor: Fuente que entrega los insumos al proceso.
- Insumo (Entrada): Recursos, datos o elementos requeridos para iniciar el proceso.
- Ciclo: Etapa del ciclo PHVA en la que se enmarca cada actividad.
- Actividades: Secuencia de acciones que componen el proceso.
- Producto/Servicio (Salida): Resultados generados.
- Cliente: Usuario o área que recibe el producto/servicio.

Recursos: Medios necesarios para ejecutar el proceso (humanos, tecnológicos, físicos, financieros).


Documentos asociados: Normas, procedimientos, formatos u otros documentos de referencia aplicables.

Medición y control:


- Indicadores: Parámetros que permiten medir el desempeño del proceso.
- Riesgos: Factores que pueden afectar el logro de los resultados del proceso.

Control de cambios: Registro de versiones, fechas y descripciones de las modificaciones realizadas al proceso.

Aprobación: Espacio para la validación formal del proceso, incluyendo responsables de elaboración, revisión y aprobación.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG AGUAS DE MOCOCA SA ESP					Código:	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					Versión:	
						Fecha:	
1. OBJETIVO							
2. ALCANCE							
3. LIDER DEL PROCESO							
4. DESCRIPCIÓN							
PROVEEDOR	INSUMO (Entrada)	CICLO	ACTIVIDADES	PRODUCTO/SERVICIO (Salida)	CLIENTE		
RECURSOS			DOCUMENTOS ASOCIADOS				
5. MEDICIÓN Y CONTROL							
INDICADORES			RIESGOS				
6. CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO					
N/A	N/A	N/A					
7. APROBACIÓN							
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha			
Elaborado							
Revisado							
Aprobado							
Vo.Bo. SGC							

7.2. GUÍA PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Los procedimientos tendrán la siguiente estructura:

- I. Encabezado
- II. Control de elaboración y aprobación
- III. Objetivo
- IV. Alcance
- V. Responsable
- VI. Términos Asociados
- VII. Políticas y Anotaciones Relevantes
- VIII. Desarrollo de actividades
- IX. Relación de Formatos Utilizados
- X. Control de cambios
- XI. Anexos

7.3. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO APLICABLE A LA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y LA CONSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Objetivo: El objetivo enmarca el relato de la intención del documento y de manera concisa revela lo que buscamos si se aplica los lineamientos definidos; para ello al momento de El objetivo define de manera clara y concisa la intención del documento, es decir, lo que se espera lograr si se aplican correctamente los lineamientos establecidos. Para su redacción, debe utilizarse un verbo en **forma infinitiva** (no conjugado), que refleje la acción principal que se desea alcanzar.

Ejemplos de verbos recomendados: desarrollar, establecer, realizar, determinar, implementar, definir, entre otros.

Alcance: El alcance delimita el propósito y la cobertura del documento, indicando con precisión la actividad con la que inicia y finaliza su aplicación. Esto permite identificar qué se incluye dentro del documento (lo que **cubre**) y, si se considera pertinente, también lo que queda por fuera de su alcance (lo que **no cubre**). Lo más relevante en esta sección es dejar claramente establecido el inicio y el fin del proceso o procedimiento descrito.


Nota: Si es necesario se pueden utilizar negaciones, es decir, lo que no cubre.

Responsable: Es el cargo de dirección o de área que asegura la adecuada aplicación del documento dentro del Sistema Integrado de Gestión SIG de Aguas Mocoa SA ESP

Términos Asociados: Son la terminología utilizada y de mayor relevancia que tendrá el documento.

Políticas y Anotaciones Relevantes: Se describen comentarios o acotaciones relevantes que generan aclaraciones en el documento, las mismas pueden ser políticas instituidas o referencias aclaratorias de alguna norma, decreto, resolución etc.

Desarrollo de Actividades: Esta sección describe, de manera detallada, el paso a paso de las actividades que conforman el proceso. Las actividades deben estar organizadas en

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

una secuencia lógica y ordenada, que permita entender claramente el flujo operativo y facilite su correcta ejecución.

Cada actividad debe estar acompañada de tres elementos clave:

- Responsable: Cargo o rol encargado de ejecutar la actividad.
- Actividad: Descripción precisa de la acción a realizar.
- Registro de control: Documento o evidencia que respalda la ejecución de la actividad y permite su verificación.

A continuación, se presenta la tabla explicativa correspondiente a este componente:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTROS
1	<p><i>Relaciona el nombre o rol/cargo del funcionario que ejecuta la actividad.</i></p> <p><i>Nota: tener en cuenta el rol/cargo del funcionario de acuerdo con el manual de funciones o contrato</i></p>	<p><i>Describe la actividad que ejecuta, para ello al momento de redactarse el verbo de la actividad debe comenzar en expresión infinitiva.</i></p> <p><i>NOTA: Las actividades deben iniciar secuencialmente bajo un orden lógico</i></p>	<p>Nombre del Formato utilizado en caso de que aplique de lo contrario se coloca No Aplica ej:</p> <p>CA-F01 Listado de Asistencias</p> <p>No Aplica</p>
2			
3			
...!			

Nota: es importante resaltar que esta tabla se utiliza únicamente para describir las actividades de los procedimientos.

No: En la primera columna, se describe el paso a paso que debe seguir el documento, iniciando con el número uno hasta finalizar con el número que determine el fin de la actividad del procedimiento.

Responsable: En la segunda columna, se relaciona el nombre o rol/cargo del funcionario que ejecuta la actividad.

Nota: tener en cuenta el rol/cargo del funcionario de acuerdo con el manual de funciones o contrato.

Actividad: En la tercera columna, se describe la actividad que ejecuta, para ello al momento de redactarse el verbo de la actividad debe comenzar en expresión infinitiva.

Nota: Las actividades deben iniciar secuencialmente bajo un orden lógico

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Registro: En la cuarta columna se relaciona el nombre del Formato utilizado en caso de que aplique de lo contrario se coloca No Aplica.

EJEMPLO 1: CA-F01 Listado de Asistencias

EJEMPLO 2: para el caso que la actividad No se use registro se coloca "No aplica".

Relación de formatos utilizados: Cuando el documento haga referencia a un formato específico o establezca un registro como evidencia de control, estos deben ser consignados en la tabla correspondiente, especificando los datos requeridos según los parámetros definidos.

En caso de que no existan formatos o registros asociados, se debe indicar con las letras "N/A" (No Aplica) en los campos respectivos

Identificación		Rol Responsable de Archivarlo	Tiempo de conservación de
Código Formato	Nombre		
CA-F01	Lista de asistencia	Líder que corresponda	5 años

Identificación: Está constituido por un código y nombre:

Código Formato: cada documento se identifica con un código alfanumérico que es único dentro de la información documentada del SGC, este mismo debe registrarse tal como aparece en el ejemplo señalado en la tabla. Para el caso que NO exista registro se indica con las letras N/A que significa No Aplica.

Nombre: designación del registro.


Responsable de archivarlo: rol o cargo de la persona que debe archivar y mantener el registro. Esta responsabilidad hace referencia al cuidado físico (condiciones ambientales) o seguridad de acceso para los registros.

Tiempo de conservación: Corresponde al período de almacenamiento del registro en la dependencia Ej. Permanente/ X años.

Control de Cambios: Corresponde a la trazabilidad que se tiene como memoria histórica de los cambios que se ha aplicado al documento y se debe llevar mediante la siguiente tabla:

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

Versión: Número arábigo consecutivo de dos dígitos, que indica el número de versión modificada correspondiente.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Fecha: Corresponde al día, mes y año en que se aprobó la versión vigente y se describe de la siguiente forma: DD/MM/AAAA.

Ítem Modificado: Reseña el numeral del documento que se modifica. Ej. 1, 2, 3.3.1.

Descripción: En este campo se hace una presentación clara y concreta de las modificaciones realizadas al documento.

Ejemplo:

Para un cambio que se realiza en un procedimiento que pasa a versión 02:

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción
01	11/03/2024	2. Alcance	Se ajustó el alcance del documento

Anexos: Aquí se deben relacionar la información que aplique, como soporte a los documentos ej.: Flujograma, tablas, ilustraciones graficas etc.

Si no existen anexos se coloca las letras mayúsculas N/A.


El Flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades y decisiones que hacen parte de un procedimiento. En el Anexo 1 de la presente guía se describen los símbolos que se deben utilizar en la elaboración de los flujogramas.

Se coloca N/A si el líder de proceso Considera que la descripción de las actividades es suficientemente clara y explicito.


7.4. ASPECTOS DE FORMA

Los documentos definidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG de Aguas Mocoa SA ESP, se desarrollarán teniendo en cuenta los siguientes criterios que se describen bajo la siguiente forma:

Encabezado: todos los documentos controlados del Sistema Integrado de Gestión SIG de Aguas Mocoa SA ESP deben contener en las páginas el siguiente encabezado, que servirá de distintivo institucional.

	PROCESO	"Nombre Del Macroproceso al Que Corresponda el documento"	CÓDIGO	XX-Y##
	CATEGORÍA DEL DOCUMENTO	Título Del Documento	VERSIÓN	XX

La letra del encabezado será "Arial 8" en mayúscula para los nombres de: Proceso, Categoría de documento, código y versión.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Proceso: Es el nombre definido en el mapa de proceso según corresponda a las unidades de la estructura funcional de la empresa.

Categoría del Documento: Procedimiento, Guía, Instructivo, manual, formato.

Nombre del macroproceso al que corresponda el documento: Ejemplo: Gestión del Capital Humano; este puede estar escrito en mayúscula o minúscula.

Título del documento Es el nombre del documento.

Código: Es la identificación única Alfanumérica del documento y está compuesto por caracteres con los cuales se identifica: el proceso, el tipo de documento y el consecutivo del documento, en el siguiente orden:

XX-Y###

Los dos primeros caracteres (**XX**) identifican el Proceso o subproceso al cual pertenece el documento. En el Anexo 2 se establece una lista de los códigos asignados a estos caracteres. El tercer carácter (**Y**) identifica el **Tipo de Documento**, así:

DOCUMENTO	ABREVIATURA
Caracterización	C
Políticas	PI
Procedimientos	P
Manuales	M
Instructivos	I
Guías	G
Formatos	F

Los caracteres cuarto y quinto (**##**) identifican el Consecutivo, en forma ascendente de acuerdo con el tipo de documento dentro del proceso.


Ejemplo: PC-G01

Significa: En el Proceso de planeación y Calidad (PC), Guía (G) número 01.

Versión: Número consecutivo que indica la edición del documento y está compuesto por dos dígitos, por ejemplo: la segunda versión de un documento se representa por 02. Los documentos al momento de crearse inician en versión 01.

Pie de Página de la primera página: Control de elaboración, revisión y aprobación: debe ir únicamente en la primera página, como pie de página de acuerdo con la siguiente estructura:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Elaboró: Nombre y Apellidos de quien construye y/o desarrolla el documento, cargo o rol del funcionario y fecha en que se elaboró el documento.

Nota: quien elabora el documento debe ser un funcionario que conozca el proceso del área.

Revisó: Nombre y Apellidos del funcionario del grupo SIG, quien hace revisión de que el documento cumpla con los lineamientos técnicos definidos en esta guía.

Aprobó: Nombre y Apellidos del líder de proceso, previa elaboración y elaboración del documento.

NOTA: Este pie de página es opcional para los formatos.

Tabla de Contenido: En los casos que se requiera, la Tabla de Contenido debe ir en la primera página del documento.


Cuerpo del documento: El documento debe ir en letra: "Arial 11"

7.5. RELACIÓN DE FORMATOS UTILIZADOS

Identificación		Rol Responsable de Archivarlo	Tiempo de conservación
Código Formato	Nombre		
N/A	N/A	N/A	N/A

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Roles	Responsabilidades
Junta Directiva	Conocer y promover los lineamientos del documento.
Gerente General	Ejecutar los lineamientos. Promover la cultura de tener los procedimientos como guía de acción en los procesos de la empresa.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa – AGUAS MOCOA S.A E.S.P.	Revisar y validar el manual de Procesos y Procedimientos.
Oficina Asesora de Planeación Estratégica, Regulatoria, SIG y TIC.	Presentar el documento y sus actualizaciones para adopción del gerente por acto administrativo. Actualizar los lineamientos del manual cuando se considere necesario. Socializar los parámetros del manual al interior de la empresa.

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Roles	Responsabilidades
	Acompañar las actualizaciones de los procedimientos o construcción de nuevos procedimientos.
Lideres de proceso Todos los colaboradores	Participar en las capacitaciones realizadas sobre el manual y/o los procedimientos. Ejecutar los procedimientos aprobados. Sugerir actualizaciones de los procedimientos o construcción de nuevos procedimientos.
Control Interno	Realizar seguimiento y controlar los parámetros definidos en el manual y la ejecución de actividades en los procedimientos.

9. COMUNICACIÓN Y PUBLICACIÓN

La divulgación de este documento deberá ser socializada con todas las dependencias de Aguas Mocoa S.A. E.S.P. e implementada en los procesos correspondientes. Asimismo, estará disponible a través de la página web institucional. Este documento será revisado cada dos años, o antes, si así lo requieren las necesidades técnicas, administrativas u operativas de la entidad.

10. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Los parámetros definidos en este manual deben ser revisados permanentemente y actualizados, cuando ocurra los siguientes cambios disruptivos:

- Disposiciones normativas que generen afectación sobre los lineamientos
- Recomendaciones de la alta dirección
- Puesta en operación de nuevos equipos o infraestructura que requieran que este manual se ajuste.


11. RELACIÓN DE FORMATOS UTILIZADOS

N/A

12. CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Fecha	Ítem Modificado	No. Acta de aprobación	Responsable de la modificación
01	16/06/2025	Estructura general de la primera versión	xxxx-aaaa	Gerencia.

13. ANEXOS

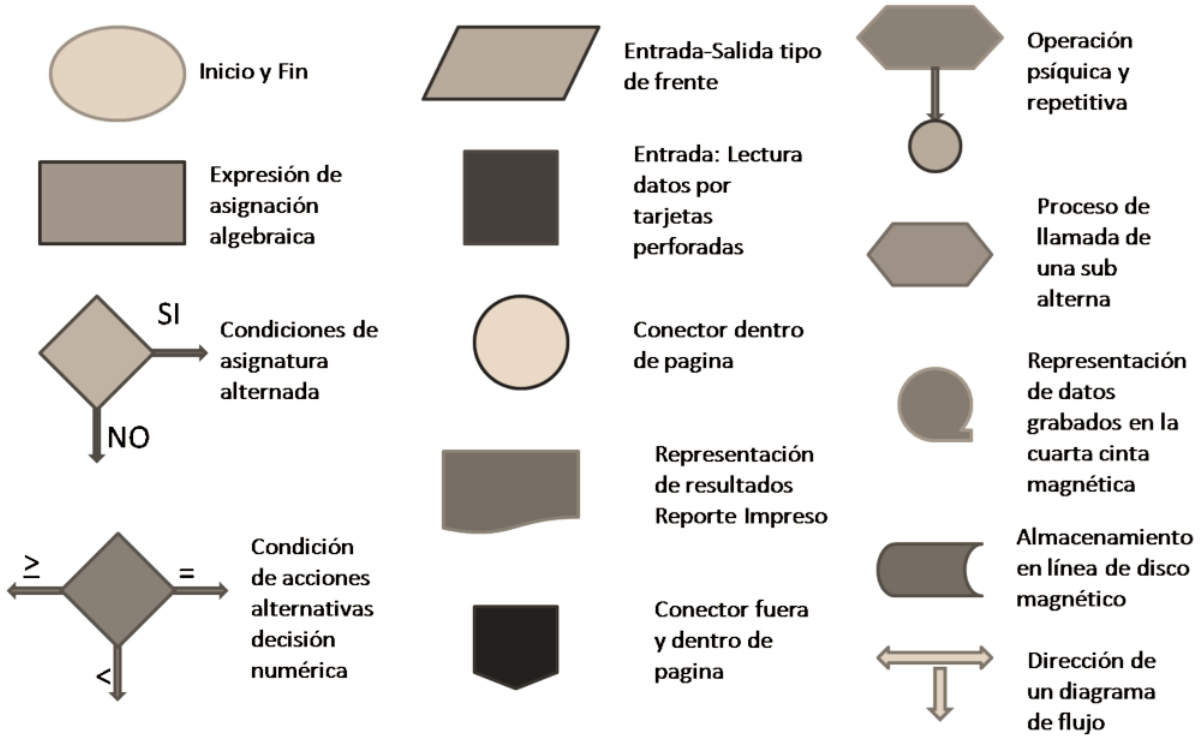
	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01


Anexo 1: Simbología del Flujograma.

Anexo 2: Autoridades para aprobar los documentos del Sistema Integrado de Gestión SIG de Aguas Mocoa SA ESP

	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Anexo 1: Simbología de Flujogramas



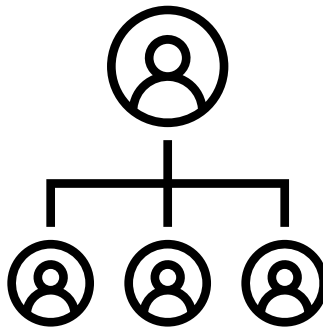
	PROCESO	GESTIÓN PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CÓDIGO	SG-M01
	MANUAL	De Procesos y Procedimientos	VERSIÓN	01

Anexo 2: Autoridades para aprobar los documentos del Sistema Integrado de Gestión SIG de Aguas Mocoa SA ESP

Para **APROBAR** los documentos que se definan como información controlada en los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG de Aguas Mocoa SA ESP, serán los profesionales definidos en la línea de mando que aparece en el organigrama institucional.

En el mismo sentido los documentos podrán ser elaborados y construidos por cualquier miembro o colaborador de los procesos que **ACREDITE** conocimiento de las actividades y tareas.

Solamente la unidad encargada y acreditada para **REVISAR** los documentos que se definan como información controlada en los procesos del Sistema Integrado de Gestión SIG de Aguas Mocoa SA ESP, es Oficina Asesora de Planeación, regulación y SIG o quien haga sus veces.



Pie de Página de la Primera Página: Control de Elaboración, Revisión y Aprobación: debe ir únicamente en la primera página, como pie de página de acuerdo con la siguiente estructura:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo: Fecha:	Cargo: Fecha:	Cargo: Fecha: