

**PROYECTO DE DEPURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS - EAF SAS ESP**

Elaborado por:

CARLOS ALBERTO MELO MARTINEZ

JAVIER MAURICIO MOJICA MEDINA

GUSTAVO SANCHEZ MARTINEZ

**Trabajo de grado para optar al título de Especialistas en Gerencia para el Desarrollo
Organizacional**

Asesor

Dra. SANDRA ELENA MAHECHA RUEDA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

FACATATIVÁ

2017

Gracias a Dios y a la Santísima Virgen por haber podido finalizar con éxito este proyecto y dedico este logro a mi Esposa Yor Mary y a mis hijos Laura y Santiago por su apoyo incondicional en todo este proceso ya que sin ellos el compromiso y la dedicación no hubiesen reflejado este resultado.

Carlos Alberto Melo Martínez

Dedico este logro a Dios por ser la fuerza que inspira mis pasos, a mis padres Carlos y Julia por su infaltable apoyo, a mi amada esposa Eliana por ser mi soporte y a mis adorados hijos Sebastián y Santiago por ser mi mayor motivación. Sin ustedes no hubiera sido posible.

Javier Mauricio Mojica Medina

Al Todopoderoso, mi familia y en especial al claustro universitario, los cuales me dieron posibilidad, apoyo y conocimiento respectivamente, para cumplir el objetivo trazado

Gustavo Sánchez Martínez

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Las directivas y funcionarios de la Empresa Aguas de Facatativá EAF SAS ESP, especialmente al Dr. Orlando Castro Rojas, Dra. Nancy Murillo y a la Dra. Sandra Patricia Ávila, por su invaluable colaboración en la realización de este proyecto.

Doctora Sandra Elena Mahecha Rueda – Directora del trabajo de grado, por sus excelentes aportes para el buen desarrollo de este proyecto.

Ingeniero Fabio Andrés Pardo - Coordinador de Postgrados, Universidad de Cundinamarca, Extensión Facatativá, por su permanente apoyo y colaboración durante todo el proceso de la especialización.

El cuerpo de docentes de la especialización por sus valiosas enseñanzas, en pro de fortalecer nuestras competencias profesionales.

CONTENIDO

	pág.
GLOSARIO	8.
RESUMEN EJECUTIVO	17.
INTRODUCCION	18.
PROBLEMA DE INVESTIGACION	19.
JUSTIFICACIÓN	20.
OBJETIVOS	21.
OBJETIVO GENERAL	21.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21.
MARCO REFERENCIAL	23.
MARCO TEÓRICO	23.
MARCO GEOGRÁFICO	24.
MARCO HISTÓRICO	25.
DISEÑO METODOLÓGICO	28.
HIPÓTESIS	29.
TIPO DE INVESTIGACIÓN	29.
MARCO LEGAL	30.
1. ETAPA DE DIAGNOSTICO	34.

1.1 PRESENTACIÓN DEL PROYECTO ANTE LAS DIRECTIVAS DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA E.A.F. S.A.S. E.S.P.	34.
1.1.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	35.
1.2 REVISIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA E.A.F. S.A.S. E.S.P.	36.
1.2.1 REALIZACIÓN DE ENCUENTROS DE TRABAJO	38.
1.2.1.1 CRITERIOS DE REVISIÓN	39.
2. ETAPA DE DEPURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	41.
2.1 REALIZACIÓN DE MODIFICACIONES	41.
2.2 PROCESO DE REVISIÓN Y RETROALIMENTACIÓN	41.
2.3 DOCUMENTOS FINALES PROPUESTOS	42.
3. CONCLUSIONES	43.
4. RECOMENDACIONES	44.
BIBLIOGRAFIA	45.



ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Representación corriente de un sistema.	23.
Figura 2. Ubicación del municipio de Facatativá.	24.
Figura 3. Ubicación de la Empresa Aguas de Facatativá.	25.
Figura 4. Cronograma inicial de actividades del proyecto	35.



LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ACTUAL.

ANEXO B. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEPURADO Y ACTUALIZADO.



GLOSARIO

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación potencialmente indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acople: Este accesorio se utiliza para fijar la tubería de plástico flexible o de cobre al registro de incorporación o a las uniones.

Acometida del Acueducto: Es la derivación de la red local del acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general.

Acometida de Alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

Asignación de medidor: Es la acción generada para darle a cada usuario su medidor con su respectiva serie.

Auditor: Persona que se dedica a hacer auditorías.

Auditoria: Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

Bienes devolutivos en depósito: Representa el costo de los elementos nuevos que tienen la naturaleza de activos fijos, que temporalmente no son usados, los cuales se encuentran en inventario.

Bienes devolutivos en servicio: Representa el costo de los elementos nuevos que tienen la naturaleza de activos fijos.

Bienes de consumo e inservibles en depósito: Representa el costo de las existencias de equipos y materiales, que se consumen, extinguen o fenecen por el primer uso que se hace de ellos.

Bienes Inmuebles: Son aquellos que no pueden trasladarse de un lugar a otro; como las tierras, las minas y las aguas, y los que se adhieren permanentemente a ellos, como los edificios, los árboles, las casas, etc.

Caja de Inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

Calidad: Calidad es hacer las cosas bien desde el principio. El termino calidad debe ir acompañado de adjetivos tales como: pobre, bueno o excelente.

Cámara del registro: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

Cargo por conexión: Valor que se cobra al suscriptor para cubrir los costos involucrados en la conexión del servicio. No incluye el costo del medidor, ni la red interna del inmueble en la cual se prestará el servicio, ni la cámara de registro.

Cláusula: Numeral de Norma

Collarín o Galápago: Es una abrazadera que rodea la tubería principal desde el punto donde se inicia la conexión domiciliaria. Se designa con dos diámetros, el de la tubería principal y el de la acometida. El Angulo de perforación de la tubería principal debe ser de 45° según la norma. El collarín sirve para rodear tubería hecha en Hierro Fundición (HF) o Asbesto Cemento (AC) y el galápago sirve para rodear tubería de PVC.

Comprobante de ingreso: Documento oficial que acredita la entrada real de un bien o elemento a la entidad, constituyéndose así en el único soporte para valorizar y legalizar los registros en almacén, inventarios y contabilidad.

Comprobante de salida: Documento legal que identifican en forma clara y detallada la salida física y real de un bien.

Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Contrato de Servicios Públicos: Es un contrato Uniforme, consensual, en virtud del cual una Empresa de servicios públicos los presta a un Usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios, no determinados.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Corte del servicio de acueducto: Pérdida del derecho al servicio de acueducto, que implica retiro de la acometida y del medidor.

Defecto: Incumplimiento de un requisito, asociado a un uso previsto o especificado.

Diagrama Causa Efecto: El Diagrama Causa-Efecto es una representación gráfica que muestra la relación cualitativa e hipotética de los diversos factores que pueden contribuir a un efecto o fenómeno determinado.

Efectividad: Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Es la utilización de una cantidad mínima de recursos para obtener un nivel o grado de datos de resultados.

Elementos de consumo: Son los bienes que se consumen por el primer uso que se hace de ellos o, porque al ponerlos, agregarlos o aplicarlos a otro, se extinguen o desaparecen como unidad o materia independiente y entran a formar parte integrante de aquél al que se.

Elementos devolutivos: Son los bienes que no se consumen por el primer uso que se hace de ellos, aunque perezcan con el tiempo por razón de su naturaleza, siendo, por tanto, susceptibles de reintegro o devolución. Por ejemplo: un carro, un escritorio, una máquina de escribir.

Estrato socioeconómico: Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida, determinado de manera indirecta mediante las condiciones físicas de la vivienda y su localización utilizando la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación y los parámetros definidos por la autoridad competente.

Factura de servicios públicos: Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Formato: Es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales.

Gestión de calidad: Se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

Hoja de Vida del Vehículo: Es el conjunto de documentos ordenados que resumen la historia legal y técnica del equipo de transporte y que permite llevar un control sobre el comportamiento técnico, repuestos utilizados, costos incurridos, etc.

Independización del servicio: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

Indicador de gestión: Es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Informe de Suministro: Es la relación mensual del suministro tanto de combustible como de lubricantes que debe entregar la estación de servicios por cada vehículo y que hace parte de los soportes para el pago.

Inquilinato de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios: es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la edificación ubicada en los estratos 1, 2 y 3 con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.

Inscripción al Registro de Proveedores: Es el proceso por el cual el aspirante a Proveedor una vez clasificado, y evaluado, es incluido en el Registro de Proveedores de la Empresa (Banco de Proveedores).

Instalación interna de acueducto del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento acometida o del medidor de control.

Instalaciones interna de alcantarillado del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

Ley: Es una norma jurídica dictada por el legislador, es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia cuyo incumplimiento conlleva a una sanción.

Mantenimiento Correctivo: Es la agrupación de acciones a realizar en cualquier equipo ante un funcionamiento incorrecto, deficiente o incompleto y que por su naturaleza no pueden planificarse en el tiempo.

Mantenimiento Preventivo: Es evitar o mitigar las consecuencias de las fallas de cualquier equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que éstas ocurran. Las tareas incluyen acciones como cambio de piezas desgastadas, limpiezas, entre otras.

Medidor: Dispositivo encargado de medir el consumo de agua y registrarlo acumulándolo.

Medidor colectivo: Dispositivo que mide el consumo de más de una unidad habitacional o no residencial independiente, que no tiene medición individual.

Medidor individual: Dispositivo que mide el consumo de agua de un Usuario(a) del sistema de acueducto.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Norma: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o, sus resultados dirigidos a alcanzar el nivel óptimo de orden en un concepto dado.

Orfeo: Es un sistema de Gestión Documental y de procesos desarrollado inicialmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en Colombia, licenciado como software libre bajo licencia GNU/GPL para compartir el conocimiento y mantener la creación colectiva.

Política: Intenciones globales y orientación de una organización.

Procedimiento: Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

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

Registro de Incorporación: Es una válvula de cilindro fabricada en bronce, posee dos roscas, una cónica en el extremo que entra el collarín o galápago y otra para roscar el acople. Su función principal es permitir cualquier labor de instalación estando en servicio la tubería principal.

Registro de Proveedores: Es el control establecido por la empresa para el ingreso de oferentes potenciales. Tiene por objeto mantener clasificadas las personas naturales o jurídicas habilitadas para participar en los procesos de contratación de bienes y/o servicios de la empresa, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en el procedimiento de registro de proveedores.

Reconexión: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había suspendido.

Reinstalación: Es la acción de volver a colocar el medidor luego de su respectiva revisión o corte.

Reposición: Es la acción de cambio del medidor por fallas, pérdida (por parte de la Empresa) o terminación de vida útil.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

Servicio especial: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

Servicio industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Servicio oficial: Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, centros geriátricos, orfanatos de carácter oficial.

Servicio provisional: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

Servicio público domiciliario: Es aquel que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo y sirven para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población, en concordancia con la ley.

Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable: Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Servicio regular: Es el servicio que se presta a un inmueble de manera permanente para su utilización habitual.

Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

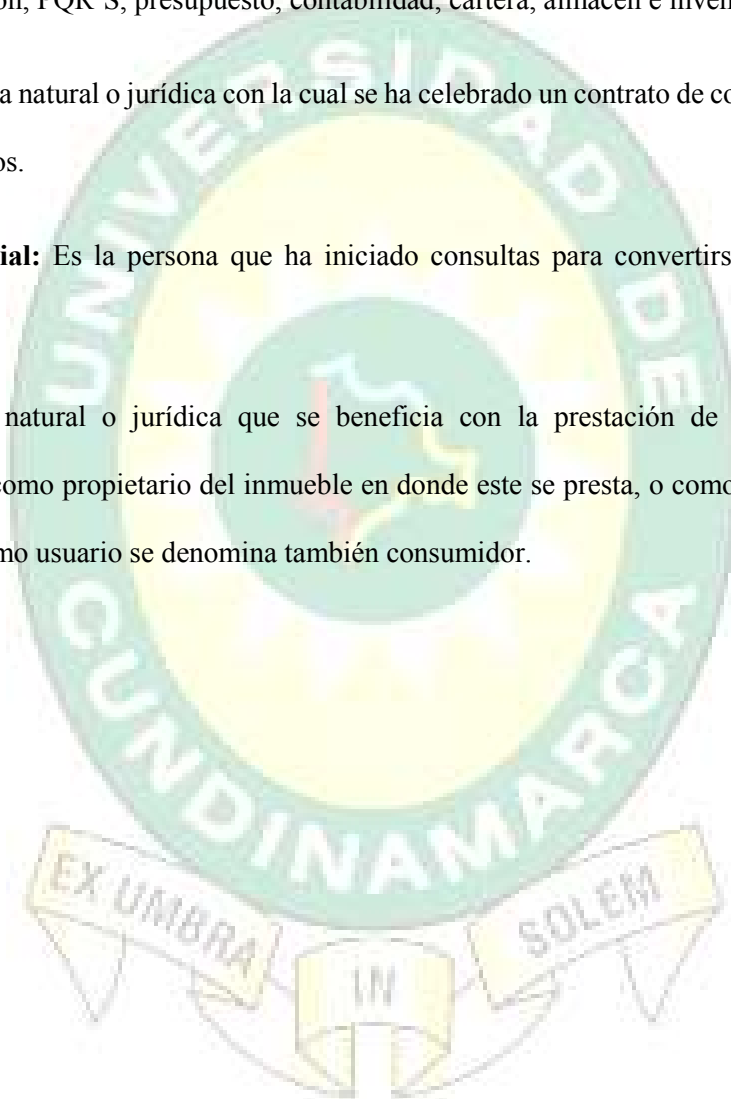
Servicio Temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

Sinfa: Es una herramienta informática desarrollada por la empresa SINFA LTDA, la cual fue adquirida por la EAF SAS ESP y sirve para operar de manera dinámica los procesos de comercialización de servicios, facturación, PQR'S, presupuesto, contabilidad, cartera, almacén e inventarios.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Suscriptor Potencial: Es la persona que ha iniciado consultas para convertirse en Usuario de los Servicios Públicos.

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



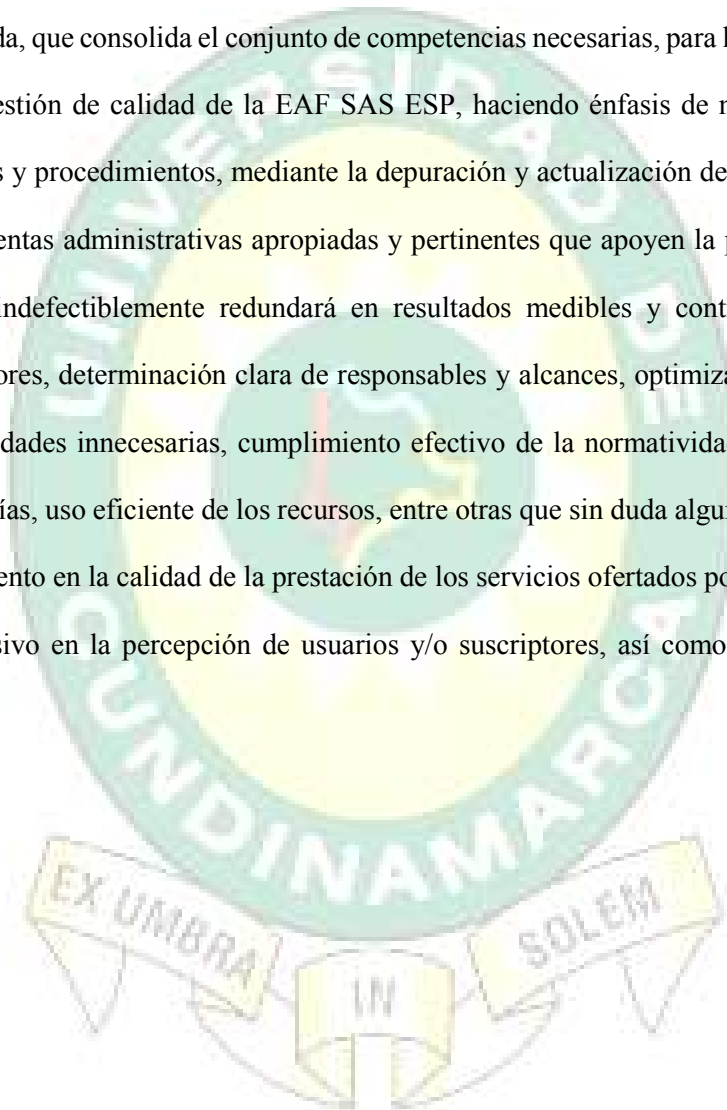
RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo, se configura como un ejercicio netamente académico de aplicación de conocimientos y competencias de tipo profesional adquiridas por el equipo realizador, durante la experiencia de la participación dinámica y activa en los diferentes seminarios de la especialización en gerencia para el desarrollo organizacional cursada durante los últimos dos semestres; para la elaboración del mismo se contó con la valiosa colaboración de los funcionarios y directivos de la Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios E.A.F. S.A.S E.S.P., quienes suministraron los insumos necesarios en el desarrollo, en este caso la información de sus procesos y procedimientos administrativos, con el fin de ser sometidos a un trabajo mancomunado entre empresa y equipo realizador de revisión, análisis, depuración y actualización bajo una serie de criterios establecidos por las partes.

El resultado de este ejercicio académico, se consolida en la finalización y entrega de una propuesta que será sometida a la aprobación de la junta directiva y el comité de calidad de la Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios E.A.F. S.A.S E.S.P, quienes determinarán la pertinencia o no de la aplicación práctica de los elementos de calidad que fueron sometidos al proceso de actualización.

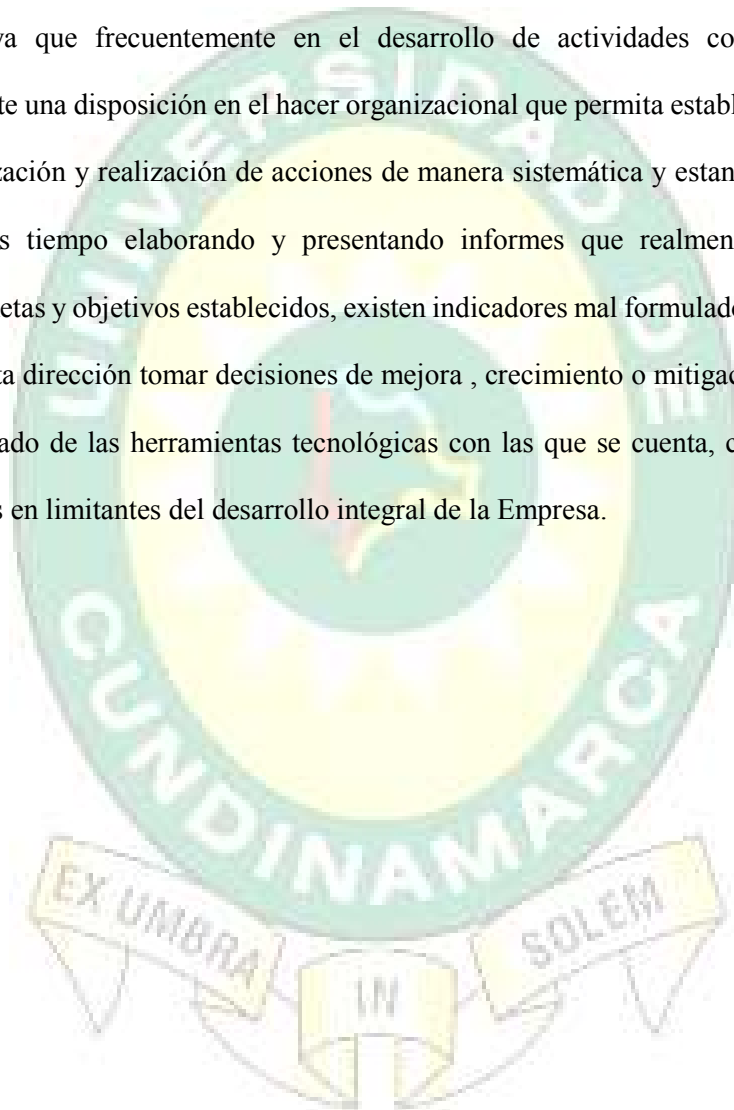
INTRODUCCIÓN

El importante ejercicio académico que significa la realización consiente y asertiva del plan de estudios de una especialización como la de **gerencia para el desarrollo organizacional**, sumado a la experiencia laboral del equipo autor del presente trabajo de grado, se configura de manera determinante como una base sólida, que consolida el conjunto de competencias necesarias, para la intervención inicial en el sistema de gestión de calidad de la EAF SAS ESP, haciendo énfasis de manera integral en el manual de procesos y procedimientos, mediante la depuración y actualización de los mismos, a través del uso de herramientas administrativas apropiadas y pertinentes que apoyen la premisa de la mejora continua, lo cual indefectiblemente redundará en resultados medibles y controlables tales como: priorización de labores, determinación clara de responsables y alcances, optimización de los tiempos, reducción de actividades innecesarias, cumplimiento efectivo de la normatividad vigente, aplicación del uso de tecnologías, uso eficiente de los recursos, entre otras que sin duda alguna se reflejarán en un ascendente crecimiento en la calidad de la prestación de los servicios ofertados por la Empresa y en un incremento progresivo en la percepción de usuarios y/o suscriptores, así como de la ciudadanía en general.



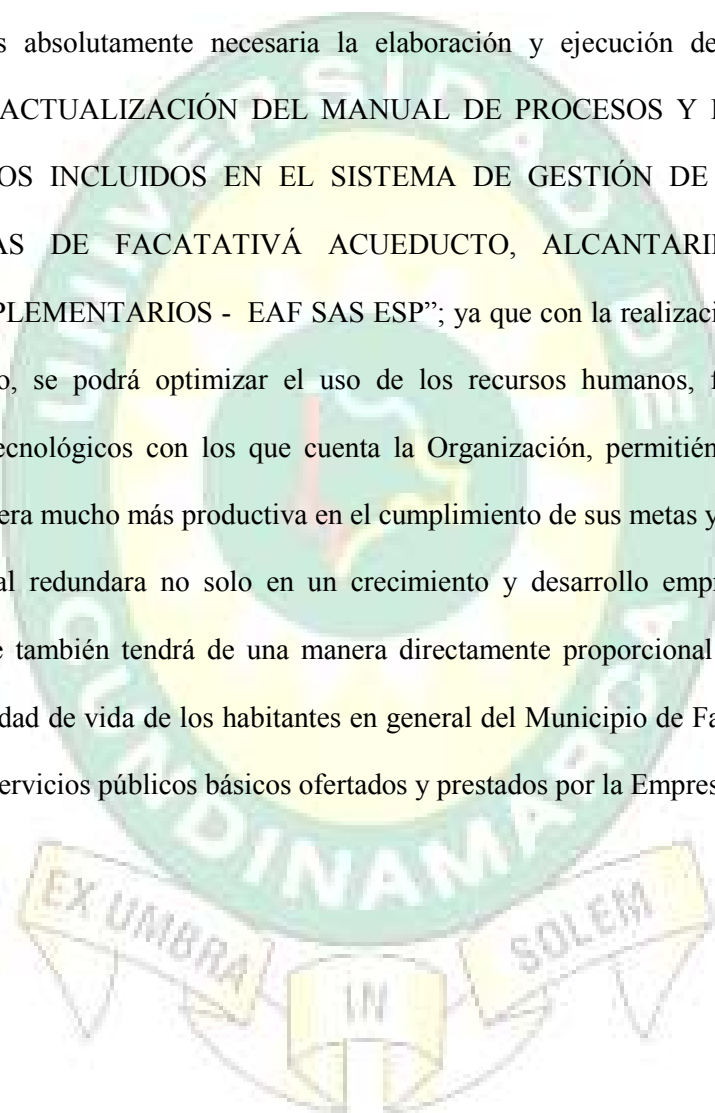
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios - EAF SAS ESP, a pesar de ser una entidad fuertemente consolidada en la región donde está ubicada, no ha logrado alcanzar un óptimo desempeño administrativo y técnico en su gestión y su operación respectivamente, ya que frecuentemente en el desarrollo de actividades cotidianas se realizan reprocesos, no existe una disposición en el hacer organizacional que permita establecer de manera clara y concisa la priorización y realización de acciones de manera sistemática y estandarizada, en muchos casos se pasa más tiempo elaborando y presentando informes que realmente avanzando en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, existen indicadores mal formulados o innecesarios que no permiten a la alta dirección tomar decisiones de mejora, crecimiento o mitigación del riesgo, no se hace un uso adecuado de las herramientas tecnológicas con las que se cuenta, configurándose todas estas problemáticas en limitantes del desarrollo integral de la Empresa.



JUSTIFICACIÓN

Como resultado del ejercicio de análisis y diagnóstico preliminar realizado con base en la experiencia laboral y profesional del grupo de trabajo, las reuniones sostenidas con las directivas de la entidad y las entrevistas realizadas a funcionarios de todos los niveles de la organización, se ha podido establecer con certeza que es absolutamente necesaria la elaboración y ejecución del “PROYECTO DE DEPURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCLUIDOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS - EAF SAS ESP”; ya que con la realización e implementación eficiente del mismo, se podrá optimizar el uso de los recursos humanos, financieros, técnicos, administrativos y tecnológicos con los que cuenta la Organización, permitiéndole de esta manera avanzar de una manera mucho más productiva en el cumplimiento de sus metas y objetivos misionales y visionales, lo cual redundará no solo en un crecimiento y desarrollo empresarial progresivo y sostenible, sino que también tendrá de una manera directamente proporcional un impacto positivo inmediato en la calidad de vida de los habitantes en general del Municipio de Facatativá, quienes son los usuarios de los servicios públicos básicos ofertados y prestados por la Empresa.



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Realizar una revisión, actualización y depuración integral de los Procesos y Procedimientos administrativos existentes en el sistema de gestión de calidad (SGC) de la Empresa Aguas de Facatativá EAF SAS ESP, con base en la experiencia profesional del equipo de trabajo y principalmente aplicando los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos durante la realización del ejercicio académico de la especialización en gerencia para el desarrollo organizacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Los objetivos específicos se han separado e incluido en cada una de las dos etapas principales del proyecto así:

Etapas de evaluación y diagnóstico:

- Establecer un diagnóstico inicial de su funcionalidad en el que se establezcan tanto las causas y efectos del estado actual, como las oportunidades de mejora.

- Organizar y priorizar las actividades necesarias a llevar a cabo para la actualización y depuración integral de los procesos y procedimientos administrativos de la EAF SAS ESP.

Etapas de depuración y actualización:

- Ejecutar de manera organizada, sistemática y progresiva las actividades previamente establecidas con el fin de optimizar los procesos y procedimientos administrativos de la EAF SAS ESP.

- Incluir e incentivar el uso eficiente de las TIC's, en el diseño y ejecución de los procesos y procedimientos administrativos de la EAF SAS ESP.

- Incluir en la plataforma el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT, los procesos y procedimientos administrativos actualizados y depurados que incluyen actuaciones administrativas de cara a la ciudadanía en cumplimiento de las normas que regulan esta temática.

- Incorporar al sistema de gestión de calidad de la EAF SAS EP, los procesos y procedimientos administrativos modificados, mediante la entrega al profesional de calidad y el ingreso a través del formato de control de cambios.



MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

La ejecución de cada una de las actividades realizables, los controles y los entregables del proyecto fueron encaminados en la búsqueda de la solución de la problemática y el cumplimiento efectivo de los objetivos anteriormente expuestos, tomando como base las competencias profesionales y la normatividad vigente, así como las herramientas teórico – prácticas adquiridas y los conceptos apropiados en el contexto del ejercicio académico de la Especialización en Gerencia para el Desarrollo Organizacional, las cuales se mencionan a continuación:

La teoría general de los sistemas (TGS): La aplicación de los conceptos de esta teoría, contribuyó al desarrollo del proyecto, puesto que la intervención aplicada se hizo con un enfoque en la interrelación entre los elementos que forman el sistema de gestión de calidad de la EAF SAS ESP y la forma de optimizarla. “Existen modelos, principios y leyes aplicables a sistemas generalizados o a sus subclases, sin importar su particular género, la naturaleza de sus elementos .componentes y las relaciones o <<fuerzas>> que imperen entre ellos. Parece legítimo pedir una teoría no ya de sistemas de clase más o menos especial; sino de principios universales aplicables a los sistemas en general. De aquí que adelantemos una nueva disciplina llamada Teoría general de los sistemas. Su tema es la formulación y derivación de aquellos principios que son válidos para los «sistemas» en general”. (Bertalanffy, 1968).

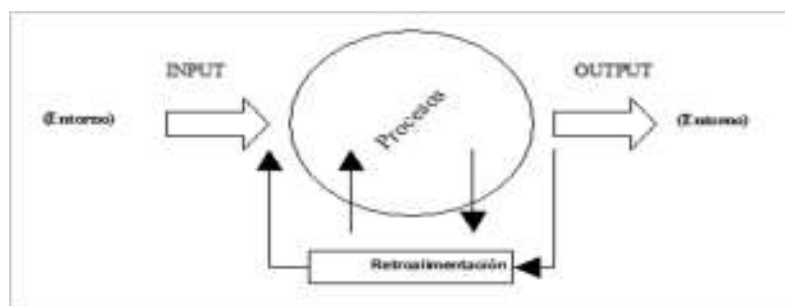


Figura 1. Representación corriente de un sistema. Tomado de teoría de sistemas y sociedad, Tomas Austin Millan, 2000.

Teoría de la calidad: Se aplicaron los postulados de esta teoría, que indica que “según la Teoría de la calidad en su definición la calidad es la capacidad de producir un servicio con un sentido definido” (Zabala, 2000).

· **Gestión por procesos:** La actualización llevada a cabo tuvo como unas de sus principales premisas los conceptos de “Importancia de los procesos y su aplicación en las organizaciones” y “Rediseño de procesos. El mejoramiento continuo” (Agudelo y Escobar, 2007)

MARCO GEOGRÁFICO

El proyecto se ejecutó en el municipio de Facatativá, departamento de Cundinamarca, región central de Colombia, el cual se ubica a 36 km de Bogotá y es la capital de la provincia denominada “Sabana Occidente”. Se ubica a 36 km de Bogotá, específicamente en la Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios- EAF SAS ESP, la cual se encuentra en la Carrera 1 Sur Calle 16.



Figura 2. Ubicación del municipio de Facatativá. Tomado de Silvio Villegas Méndez, blogspot, 2013.



Figura 3. Ubicación de la Empresa Aguas de Facatativá. Tomado de google maps

MARCO HISTORICO

“La historia se remonta al primer Acueducto Municipal construido en 1946, bajo los lineamientos de Acuamarca entidad que para esos días direccionaba los sistemas de Acueducto en el Departamento; la historia de la empresa nunca ha parado. Siempre ha sido dinámica. La fuente de abastecimiento fue la Quebrada Mancilla, desde la cual se captaba el agua por medio de una bocatoma de fondo, y la conducía hasta un desarenador y desde allí, a través de una tubería de Hierro de diámetro 6”, el agua era conducida hasta la planta de tratamiento La Guapucha, que se encuentra ubicada en la parte alta del Barrio Dos Caminos.

En 1972 el Instituto Nacional De Fomento Municipal (INSFOPAL) construyó la Planta de Tratamiento de Agua Potable El Gatillo que transporta el agua hasta el tanque de estabilización, con un sistema de bombeo. Para compensar la demanda en aquella época fueron perforados los pozos subterráneos de Cartagenita, Manablanca y San Rafael I.

Para 1977. El INSFOPAL descentralizó sus funciones, creando para cada departamento las empresas Administradoras de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado. Para nuestro caso se denominó Empresa de Obras Sanitarias de Cundinamarca, entidad que consciente del déficit en la prestación del

servicio de agua potable en nuestro Municipio, llevo a cabo en el año 1987 la Optimización de la planta de tratamiento.

En 1987 y Ante el acelerado crecimiento del municipio la Empresa de Obras Sanitarias de Cundinamarca puso en marcha la optimización del acueducto iniciando la construcción de dos embalses más, Gatillo uno y gatillo tres.

Desde la década de los 80 se realizó la construcción de un nuevo tanque de distribución con sus respectivas redes de distribución.

De ésta manera la planta actualmente funciona con una capacidad de tratamiento de 280 litros por segundo.

Ya en 1991 la Empresa de Obras Sanitarias de Cundinamarca EMPOCUNDI LTDA, se descentralizó, otorgando el manejo de los Acueductos a cada Municipio. Para nuestro caso el municipio de Facatativá, en su calidad de accionista de Empocundi Ltda., se vio obligado a asumir la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Debido a que la empresa Empocundi Ltda. Ya en liquidación dejo en completo abandono las instalaciones y no llevo a cabo entrega formal al Municipio. Como primer entidad encargada de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en el municipio de Facatativá y su tiempo de funcionamiento fue de un año aproximadamente.

En 1992 se crea la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Facatativá E.A.A.F, como un establecimiento público descentralizado del orden municipal.

Durante estas dos décadas la entidad sufrió una serie de transformaciones de carácter organizacional, Años durante los cuales se iniciaron labores para el mejoramiento en la prestación de los servicios como lo han sido ente otras la construcción del embalse Gatillo 0, la Construcción del edificio administrativo, la Perforación de pozos profundos, Deudoro Aponte, San Rafael III, Guapucha I, II, III.

En el año 2009 el Honorable Concejo municipal, se transforma nuevamente la naturaleza jurídica de la empresa quedando esta como Empresa Aguas Del Occidente Cundinamarqués, Acueducto, Alcantarillado. Aseo y Servicios Complementarios E.A.O.C E.S.P, Sociedad ciento por ciento de recursos públicos. Desde este momento y ante el acelerado crecimiento del municipio se pone en marcha el proyecto Embalse Mancilla el cual permitiría contar con mayor capacidad de abastecimiento de agua para la población. También se trabaja en Renovación de los sistemas de Macro medición y micro medición en el municipio. Y se realiza la Construcción de laboratorios de aguas y laboratorio de medidores.

Ya para el 2012 nos convertimos en la **EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios E.A.F S.A.S. E.S.P**, del honorable concejo municipal de Facatativá.

La E.A.F inicia la ejecución de un plan maestro de alcantarillado, decidiendo mantener el sistema de renovación y prolongación de las redes de distribución y adecuación de los sistemas de re bombeo. También trabaja en la optimización de la Planta de tratamiento central y de la Guapucha, realizando día a día con apoyo de todo su equipo de trabajo la construcción y reparación de las redes de alcantarillado del municipio, velando continuamente por la descontaminación de nuestras fuentes hídricas como el rio Botello, también trabajando en la actualización y automatización del sistema de filtración y estaciones de bombeo, sin dejar a un lado uno de los proyectos más grandes y ambiciosos de la última década los cuales son el funcionamiento total del embalse Mancilla y la Construcción del embalse Santa Marta, los cuales ayudara en gran parte al desarrollo urbano de Facatativá.” (Mancera – www.acueductofacatativa.com, 2014).

DISEÑO METODOLÓGICO

HIPÓTESIS:

La depuración y actualización del manual de procesos y procedimientos administrativos de la Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios- EAF SAS ESP, le permitirá a la entidad contar con una herramienta práctica, funcional y contextualizada, que será un instrumento de apoyo fundamental para la realización eficiente, efectiva y eficaz de las actividades administrativas y técnicas propias de la operación y la naturaleza de la Empresa.

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Los tipos de investigación que se aplicaron durante el desarrollo del proyecto fueron los siguientes:

- Durante la etapa de evaluación y diagnóstico de los procesos, procedimientos administrativos y elementos de calidad (indicadores, formatos, entre otros) incluidos actualmente en el manual de la Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios- EAF SAS ESP, se aplicó el tipo de investigación CUANTITATIVA – DESCRIPTIVA, ya que se realizó un análisis inicial pormenorizado de cada uno de los elementos de calidad objeto de la intervención, con el fin de evaluarlos para emitir un concepto y/o valoración del estado actual de los mismos.

- Durante la etapa de depuración y actualización de los procesos, procedimientos administrativos y elementos de calidad (indicadores, formatos, entre otros) incluidos actualmente en el manual de la Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios- EAF SAS ESP, se aplicó el tipo de investigación CUALITATIVA – DE ACCIÓN PARTICIPATIVA, ya que se realizará un trabajo mancomunado con la alta dirección, la oficina de calidad y los responsables de procesos – procedimientos, con el fin de contextualizarlos normativa y operativamente.



MARCO LEGAL

El contexto general evidenciado tanto de manera preliminar como durante la etapa de diagnóstico, que da origen a la necesidad de la realización de este proyecto de depuración y actualización de procesos y procedimientos de tipo administrativo al interior de la Empresa Aguas de Facatativá SAS ESP, está compuesto de varios factores altamente influyentes entre los que se encuentra (Además de la necesidad operativa de la dinamización y optimización en términos de practicidad de los mismos), un marco normativo que tiene su fundamento principal en la naturaleza misma de la organización, que por ser de carácter gubernamental, manejar recursos estatales y prestar servicios públicos domiciliarios básicos, está exhortada a cumplir de manera ineludible con estas obligaciones de tipo legal, bajo principios de transparencia, buena fe, celeridad, simplicidad, economía y responsabilidad social. Las normas tenidas en cuenta por el equipo desarrollador del proyecto y que fueron aplicadas durante la depuración de los procesos y procedimientos administrativos fueron:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO: LEY 87 DE 1993 Y DECRETO 943 DE 2014

Actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5° de la Ley 87 de 1993, el modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno.

LEY 142 DE 1994 – LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS

La razón de ser de la Empresa Aguas de Facatativá – EAF es la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado atendiendo las necesidades básicas de la población, en generar bienestar, en

promover la salud pública y en aumentar la productividad en general, con el fin de apoyar y promover el sistema balanceado de prestación de los servicios públicos domiciliarios en que intervienen el Estado, la inversión privada y la participación ciudadana.

NORMAS ÁNTI-TRÁMITES: Los fundamentos y principios incluidos en las normas mencionadas a continuación fueron aplicados en aquellos procesos y procedimientos que incluyen trámites y/o procedimientos administrativos de cara al ciudadano, con el fin de ajustarlos a esta normatividad y hacerlos más amables prácticos y eficientes, del mismo modo los cambios fueron incluidos en los reportes del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, del Departamento administrativo de la función pública DAFP.

LEY 190 DE 1995 – CONGRESO DE LA REPUBLICA. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

LEY 489 DE 1998 – CONGRESO DE LA REPUBLICA. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

DOCUMENTO CONPES 3292 DE 2004 - CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL. Proyecto de racionalización y automatización de trámites.

LEY 962 DE 2005 – CONGRESO DE LA REPUBLICA. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

DECRETO 19 DE 2012 – PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

NORMAS DE CALIDAD: El sistema de gestión de calidad de la EAF SAS ESP está certificado por normas nacionales e internacionales de estandarización, las cuales tienen como premisa principal el concepto de “Mejoramiento continuo” el cual fue aplicado dentro del proyecto actual a todos los procesos y procedimientos intervenidos en términos de forma de presentación, actualización normativa, uso de la tecnología, reducción de pasos innecesarios, reducción de la utilización de papel, entre otras.

NORMA ISO 9001:2015 – ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE ESTANDARIZACIÓN. Norma internacional de estandarización que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

DECRETO 4485 DE 2009 – PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

NORMA NTC GP1000:2009. Norma técnica colombiana que es el estándar de gestión dirigido hacia la evaluación del desempeño de las instituciones en términos de calidad y satisfacción social durante la prestación de los servicios por parte de las entidades estatales.

NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: Tomando como base el hecho de que la EAF SAS ESP, es un prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, es claro determinar que su relación con los recursos naturales es un vínculo inmensamente preponderante para el desarrollo básico de sus actividades operativas y comerciales, ya que el agua es su insumo principal y la disposición adecuada de los residuos líquidos compone una de sus principales funciones.

Es importante mencionar que aunque dentro del objeto social de la Empresa, está la prestación del servicio de aseo, dentro del marco de libre competencia la organización ha determinado no realizar esta actividad hasta tanto no cuente con la infraestructura técnica, operativa y financiera necesarias.

Es así como para el equipo desarrollador del proyecto se hizo necesaria la inclusión de la política del cero papel (La cuál ya había sido previamente adoptada por la EAF SAS ESP), dentro de las actividades de modificación de los procedimientos, eliminando pasos en los que se incluían actividades de impresión de documentos y modificándolas por verificaciones en pantalla o uso de herramientas informáticas como la digitalización de documentos y el incentivo al uso del correo electrónico.

CIRCULAR EXTERNA 005 DE 2012 – ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel.

1. ETAPA DE DIAGNOSTICO

El proyecto tuvo como punto de partida la conocida y urgente necesidad de hacer una intervención inicial en el sistema de gestión de calidad de la E.A.F. S.A.S. E.S.P., específica e integralmente en el manual de procesos y procedimientos administrativos, con el propósito de ajustarlos a la realidad normativa y operativa del sector y de la propia organización, orientarlos de una manera más consiente y práctica hacia la mejora continua e incentivar el uso de las tecnologías de la información y la aplicación de políticas y prácticas empresariales responsables socialmente con el medio ambiente y el entorno.

1.1 PRESENTACIÓN DEL PROYECTO ANTE LAS DIRECTIVAS DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ E.A.F. S.A.S. E.S.P

Una vez el equipo responsable del proyecto, tomo la determinación de la elaboración del mismo en la E.A.F. S.A.S. E.S.P., se estableció un contacto inicial con el Doctor Orlando Castro Rojas, gerente general de la entidad, con el propósito de obtener su aval para la presentación del documento de anteproyecto ante el comité de trabajo de grado de la Universidad de Cundinamarca. Como resultado de ese contacto inicial se obtuvo la autorización de la máxima autoridad de la Empresa, quien delegó a la Doctora Sandra Patricia Ávila, profesional de calidad para que fuera el enlace durante el proceso de realización del proyecto y se elaboró el documento de anteproyecto.

Posteriormente en las instalaciones de la sala de juntas de la E.A.F. S.A.S. E.S.P., en presencia de las directivas de la Entidad y de algunos funcionarios designados por la gerencia, se realizó la presentación general del proyecto por parte del equipo responsable, en la cual entre otros aspectos se dio a conocer el alcance, actividades a realizar, plazos, entregables, entre otros.

1.1.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Durante la reunión de presentación y socialización del proyecto se presentó y aprobó el siguiente cronograma:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PROYECTO DE DEPURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS INCLUIDO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS - EAF SAS ESP		
ETAPA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Etapa de Evaluación y Diagnóstico	Hacer una revisión general de los procesos y procedimientos de la EAF SAS ESP y establecer un diagnóstico inicial de su funcionalidad en el que se establezcan tanto las causas y efectos del estado actual, como las oportunidades de mejora.	Reunión de Presentación del proyecto ante las directivas de la EAF SAS ESP.
		Reunión de solicitud y entrega formal de información con la profesional de calidad de la EAF SAS ESP.
		En compañía del equipo de calidad de la Empresa y los responsables de cada uno de los elementos de calidad (procesos, procedimientos, indicadores, formatos, entre otros) se hará una revisión pormenorizada de cada uno de ellos, para identificarlos de manera integral en términos de: contexto, funcionalidad, viabilidad, uso de herramientas TIC's, correccionalidad con otros elementos y aplicación de la normatividad vigente.
		De manera paralela a la revisión se determinará un listado de actividades a realizar para la depuración y actualización de los elementos de calidad.
Etapa de Depuración y Actualización	Establecer, organizar y priorizar las actividades necesarias a llevar a cabo para la actualización y depuración integral de los procesos y procedimientos de la EAF SAS ESP.	Se establecerá un orden y los plazos en los que se realizarán las actividades determinadas.
		Ejecutar de manera organizada, sistemática y progresiva las actividades previamente establecidas con el fin de optimizar los procesos y procedimientos de la EAF SAS ESP.
		Dar cumplimiento al orden y los plazos establecidos en los que se realizarán las actividades determinadas.
		Hacer una revisión general de los indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión existentes en la actualidad en la EAF SAS ESP, establecer de manera clara su funcionalidad y dependiendo de cada caso modificar, actualizar, eliminar, reemplazar, diseñar y/o formular estas herramientas, con el fin de que cumplan su propósito principal que es el de medir la gestión y ayudar a la organización a tomar decisiones enfocadas en la mejora continua y el cumplimiento de metas establecidas.
Etapa de Depuración y Actualización	Incluir e incentivar el uso eficiente de las TIC's, en el diseño y ejecución de los procesos y procedimientos de la EAF SAS ESP	Realizar las depuraciones, modificaciones, retiros, inclusiones y/o actualizaciones que se consideren necesarias en armonía con el análisis realizado, con el fin de que los indicadores cumplan con su propósito principal.
		Con el apoyo de la jefatura de las TIC's de la EAF SAS ESP, se hará un inventario de las herramientas de software existentes en la Empresa y se determinará la manera más acertada en que estas pueden apoyar la optimización de los elementos de calidad.
		Una vez se haya completado la depuración y actualización total de los procedimientos, se identificarán aquellos que tengan directa relación con trámites o procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía y serán incluidos cumpliendo con los parámetros normativos y técnicos exigidos en la plataforma del SUIIT.
Etapa de Depuración y Actualización	Incluir en la plataforma el Sistema Único de Información y Trámites – SUIIT, los procesos y procedimientos actualizados y depurados que incluyen actuaciones administrativas de cara a la ciudadanía en cumplimiento de las normas que regulan esta temática.	

Figura 4. Cronograma inicial de actividades del proyecto.

1.2 REVISIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA E.A.F. S.A.S. E.S.P

Los procesos y procedimientos que han sido objeto de revisión y actualización, son los considerados de tipo administrativo, los procesos y procedimientos de tipo técnico no fueron incluidos debido a que se consideró que el equipo realizador no contaba con las competencias y la experticia necesaria para intervenirlos. A continuación se presenta un listado de los procesos y procedimientos intervenidos, discriminados por dependencia:

- OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO:

- 1- Procedimiento de acompañamiento y asesoría.
- 2- Procedimiento administración del riesgo.
- 3- Procedimiento de auditoria interna sistema integrado de gestión.
- 4- Procedimiento de fomento de cultura de control.
- 5- Procedimiento de relación con entes externos.
- 6- Procedimiento control interno contable.

- OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:

- 7- Procedimiento de evaluación, aprobación e inscripción al banco de proyectos de inversión.
- 8- Procedimiento diseño y desarrollo de proyectos de obras para acueducto y alcantarillado.
- 9- Procedimiento planificación y revisión del sistema de gestión.

- OFICINA ASESORA JURÍDICA:

- 10- Procedimiento acciones populares.
- 11- Procedimiento acciones de tutela.
- 12- Procedimiento derechos de petición.
- 13- procedimiento procesos disciplinarios.

- OFICINA DE LAS TIC'S:

- 14- Procedimiento gestión y cargue de información al SUI de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.
- 15- Procedimiento mesa de ayuda, soporte y mantenimiento tecnologías de información.

- SECRETARÍA GENERAL:

- 16- Procedimiento administración y control de almacén y parque automotor.
- 17- Procedimiento registro de proveedores.
- 18- Procedimiento control de los registros de calidad.
- 19- Procedimiento orientación para el trámite de correspondencia interna y externa.
- 20- Procedimiento control al pago de facturas de servicios públicos.
- 21- Procedimiento liquidación y pago de nómina.

- SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS:

- 22- Procedimiento administración de peticiones, quejas y recursos.
- 23- Procedimiento viabilidad de servicios y nuevos suscriptores.

24- Procedimiento asignación, reposición, reinstalación y provisional de medidores.

25- Procedimiento administración de cartera y financiaciones.

26- Procedimiento conciliación del recaudo.

27- Procedimiento preparación, elaboración y entrega de la facturación.

28- Procedimiento toma de lectura y verificación de fraudulentos.

- SUBGERENCIA FINANCIERA:

29- Procedimiento elaboración de egresos y pago a terceros.

1.2.1 REALIZACIÓN DE ENCUENTROS DE TRABAJO

Una vez aprobada la propuesta para la depuración y actualización del manual de procesos y procedimientos administrativos incluidos en el sistema de gestión de calidad y se socializó el proyecto con la alta dirección y la profesional de calidad de la entidad, a quienes se dio a conocer el enfoque y alcance del proyecto para dar inicio, articular compromisos de manera compartida y generar un producto práctico frente a las necesidades de la empresa, designando por parte de la Empresa a las funcionarias Nancy Janeth Murillo Córdoba, asesora de control interno y Sandra Patricia Ávila Rodríguez, profesional de calidad; para brindar todo el soporte y acompañamiento necesario en la ejecución del mismo.

El cronograma propuesto y desarrollo de actividades inició atendiendo las necesidades de la subgerencia de mercadeo y ventas, según solicitud de priorización aprobada en la reunión de apertura debido a las múltiples actividades de la dependencia, con el fin de unificar criterios que presentaban duplicidad de actividades y desgaste en sus tiempos.

El grupo de Especialistas de la Universidad de Cundinamarca realizó mesas de trabajo con cada dueño de proceso, obteniendo resultados favorables para la empresa en la actualización de procedimientos en cuanto a la inclusión de actividades y normatividad, como también el ajuste de responsabilidades frente a la profesionalización de cargos realizado por la empresa durante la vigencia 2016.

De vital importancia resulto el establecer compromisos por cada una de las partes ya que el trabajo desarrollado requirió de la entrega de material (documentación actual de la empresa), socialización de cambios en la estructura orgánica y entrevistas personalizadas a los puestos de trabajo, resaltando la gran disposición de cada uno de los funcionarios quienes vieron la necesidad de ajustar e incluir aspectos relevantes en los procedimientos que permitirían el correcto desarrollo de actividades, y quienes encontraron en el grupo de especialistas el apoyo necesario para la verificación y estimación de evidencias para los posibles cambios que requerían los procedimientos.

El manual de procesos y procedimientos de la EAF S.A.E.S.P., requirió de un ajuste significativo en cuanto a su presentación ya que por requerimiento del órgano certificador para la Empresa (ICONTEC), es necesario una herramienta práctica en la cual se identifiquen los lineamientos generales, caracterización de procesos, flujogramas y demás componentes, de una manera práctica y de fácil acceso.

El cronograma concluye en el mes de junio extendiéndose a causa de las múltiples actividades y compromisos de los funcionarios de la empresa, pero el mismo finaliza sin contratiempos y atendándose en su totalidad los procedimientos analizados y que fueron objeto del proyecto de grado.

1.2.1.1 CRITERIOS DE REVISIÓN

Para la revisión y modificación de los procedimientos se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- **Modificación de formato de presentación:** En la actualidad los procedimientos están incluidos en la carpeta de gestión de calidad como archivos de imagen tipo PDF. La propuesta del equipo consiste en presentarlos en hojas de cálculo de Excel, lo que permite una visualización y un uso más dinámicos de los mismos.
- **Incorporación de lineamientos en concordancia con el ciclo PHVA:** Durante las últimas revisiones del sistema de gestión de calidad por parte de los entes certificadores, se hizo la observación de aplicar este criterio.
- **Observaciones y recomendaciones de los líderes, responsables y ejecutores de procesos y procedimientos:** Con el fin de obtener de la fuente más confiable en cuanto al aporte de propuestas de modificación, las observaciones y recomendaciones de actualización, se sostuvieron diferentes encuentros de trabajo en las diferentes áreas y dependencias de la E.A.F. S.A.S. E.S.P. Cabe aclarar que algunos de los procedimientos habían tenido recientemente etapas de revisión y actualización por parte de los líderes, responsables y ejecutores, por lo que no tuvieron cambios sustanciales en su fondo.
- **Cambios propuestos por el equipo del proyecto:** Se incorporaron cambios tales como, incorporación de objetivos, políticas, lineamientos, ajustes en tiempos, eliminación de pasos considerados innecesarios, entre otros.
- **Incentivación del uso de herramientas tecnologías aplicadas:** Se aplicaron las siguientes propuestas de modificación:
 - Maximizar el uso de la herramienta de gestión documental ORFEO y de los correos electrónicos corporativos los cuales se considera que están subutilizados.
 - Incluir en el formato Excel tanto hipervínculos a los formatos utilizados en el procedimiento, como las URL de las normas aplicables al mismo.

2. ETAPA DE DEPURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

2.1 REALIZACIÓN DE MODIFICACIONES

A partir de la finalización de la etapa de encuentros de trabajo y revisiones se implementaron por parte del equipo de trabajo las modificaciones del caso, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el numeral anterior.

2.2. PROCESO DE REVISIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

Durante el desarrollo del cronograma de trabajo, el grupo de Especialistas analizó el material entregado por la empresa a través de la Profesional de Calidad y confrontó cada una de las actividades con la normatividad que regula la materia para cada proceso apoyándose en la Ley 142 de 1994, Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios, metodologías dispuestas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, Reglamento Técnico de Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, y demás normas citadas en el documento final.

Una vez revisado cada procedimiento de estudio se remitió el documento propuesto al dueño de proceso involucrado para su análisis y verificación, quien luego de su revisión emitía el concepto de satisfacción o en su defecto de corrección para los ajustes necesarios.

Para socializar cada uno de los cambios propuestos, se retroalimentaba al líder del proceso el antes y después del trabajo realizado argumentando los cambios normativos que obedecían a la actualización del procedimiento y las necesidades que requerían su optimización en el desarrollo de las actividades.

Como finalización de esta etapa se realizó la solicitud de inscripción de los elementos de calidad que están relacionados con trámites y procedimientos administrativos de cara al ciudadano en el Sistema Único De Información de Trámites – SUIT, del Departamento Administrativo de la función Pública – DAFP.

2.3 DOCUMENTOS FINALES PROPUESTOS

Los documentos finales propuestos se pueden identificar en el Anexo B, del presente documento.



3. CONCLUSIONES

De la realización del presente proyecto se derivan las siguientes conclusiones:

- Los sistemas de gestión de calidad son esquemas estructurales y complementarios, que son susceptibles de ser mejoradas permanentemente, no solo por el cumplimiento de políticas empresariales, o de la normatividad existente, sino para el desarrollo integral de las organizaciones en la búsqueda de alcanzar ventajas comparativas y competitivas en los mercados en los que se localizan y/o para lograr el crecimiento sostenido y la expansión, en el mundo globalizado actual.
- Se pudo concluir de una manera altamente probable que la depuración y actualización del manual de procesos y procedimientos administrativos de la Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios- EAF SAS ESP, le permitirá a la entidad contar con una herramienta práctica, funcional y contextualizada, que será un instrumento de apoyo fundamental para la realización eficiente, efectiva y eficaz de las actividades administrativas y técnicas propias de la operación y la naturaleza de la Empresa.
- La aplicación y el uso eficiente de herramientas tecnológicas y de comunicación dinamiza la funcionalidad práctica de procesos y procedimientos al interior de las organizaciones.

4. RECOMENDACIONES

- La EAF S.A.S. E.S.P., requiere un ajuste al manual de funciones debido a la profesionalización de cargos y responsabilidades que de allí deriven.

- Se hace necesario que todos los miembros de la alta dirección se capaciten y certifiquen como auditores internos para que la toma de decisiones se realice con idoneidad y sirvan de apoyo al Sistema Integrado de Gestión - SIG.

- El sistema integrado de gestión – SIG debe permanecer actualizado cuyos responsables deben estar a la vanguardia normativa y atendiendo los requerimientos del órgano certificador (ICONTEC).

- El seguimiento al sistema de gestión de calidad – SGC se debe realizar de manera continua y las acciones a realizar deben permitir la toma de decisiones inmediatas con el fin de evitar la desviación de los procedimientos.

- La auditoría interna se debe realizar de manera independiente a los demás procedimientos de la entidad, con el fin de minimizar los posibles riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de actividades.

BIBLIOGRAFÍA

Ludwig von Bertalanffy, Teoría General de los Sistemas, 1968.

Andrés I. Zavala Medellín, Teoría de la Calidad, 2000.

Agudelo L. y Escobar J., Gestión por Procesos, 2007.

Constitución Política de Colombia, 1991

Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios – EAF SAS ESP, Manual de Procesos y Procedimientos, 2010.

Empresa Aguas de Facatativá Acueducto, Alcantarillado, Aseo y servicios complementarios – EAF SAS ESP, pagina web www.acueductofacatativa.com.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC, NORMA TECNICA INTERNACIONAL NTC - ISO 9001:2015.

Congreso de la Republica de Colombia, Ley 142 – Ley de Servicios Públicos, 1994.

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, Resolución 315, 2005.

Congreso de la república - Ley 489 de 1998.

Consejo nacional de política económica y social - Documento CONPES 3292 de 2004.

Presidencia de la República, Decreto 4485 de 2009.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC, NORMA NTC GP1000:2009.

Archivo general de la nación, Circular externa 005 de 2012.

Congreso de la República, Ley 1755 de 2015.

Congreso de la República, Ley 190 de 1995.

Congreso de la República, Ley 962 de 2005.

Congreso de la República, Ley 1437 de 2011.

Presidencia de la República, Decreto 019 de 2012.

Congreso de la República, Ley 1474 de 2011.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC, Herramientas para implementar un sistema de gestión de calidad: Basado en la familia de normas ISO9001. 2 ed. Bogotá: LEGIS; 2006. 184 p.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas – ICONTEC, Impacto de la certificación de sistemas de gestión de la calidad en las empresas colombianas. 2006. Colombia.

