

MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS CARGOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA AUSERPUB E.S.P. EN EL AÑO 2019

LILIA LILIANA CABRERA MARTÍNEZ
DAYANNA STEFANY HERNÁNDEZ CARVAJAL

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2019

MANUAL DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS CARGOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA AUSERPUB E.S.P. EN EL AÑO 2019

LILIA LILIANA CABRERA MARTÍNEZ
DAYANNA STEFANY HERNÁNDEZ CARVAJAL

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
ADMINISTRADOR (A) DE EMPRESAS.

Director:
CAMILO ANDRES CASTRO RUIZ

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PALMIRA
2019

NOTA DE ACEPTACIÓN

JURADO

Palmira, septiembre de 2019

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido lograr esta meta, a mi hija Daniela por ser mi fuerza en salir adelante, mi esposo Diego quien me ayudo en todo este proceso, a mi madre Otilia y mis hermanos Amparo y Gio que me dieron la fortaleza y el apoyo necesario, a mi padre Benito y mi hija Alisson que desde el cielo son mis ángeles que guían mi camino cada día, a mis amigos y demás familiares por ser parte importante durante todo este tiempo.

LILIA LILIANA CABRERA MARTÍNEZ

A Dios por darme fuerza, salud y orientación para continuar, a mis padres Belén y Félix por su ardua labor, sacrificio, amor y soporte brindados en el transcurso de estos años, a mis hermanos Andrés y Alexander por estar presentes y brindarme apoyo moral y a todos mis familiares y amigos que de una forma u otra estuvieron presentes en esta etapa.

DAYANNA STEFANY HERNANDEZ CARVAJAL

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por permitirme lograr exitosamente este proyecto, por bendecir mi vida con su presencia guiándome por el camino correcto, por darme salud, la oportunidad de superarme y de no decaer en los momentos difíciles. A mi hija y a mi esposo que comprendieron los momentos de sacrificio que requirió el cumplimiento de todo este proceso, gracias por entender y estar siempre presente a mi lado dándome el amor que me motiva siempre, son la fuente de mi esfuerzo y el motor de mi vida. A mi madre que me ayudo con sus consejos sabios y su amor incondicional, a mis hermanos con su apoyo moral. Agradezco a mis demás familiares como mi tía y mi suegra quienes me colaboraron con mi hija en muchas ocasiones. Agradezco a mis amigos, a mis profesores y a mi compañera de tesis que compartieron sus conocimientos y me acompañaron en el camino para alcanzar este logro de ser Administradora de Empresas. Gracias a nuestro director de trabajo de grado Camilo Castro que nos brindó sus conocimientos y experiencia desde un comienzo, quiero agradecerle a él por aclararme las dudas que nos surgían, agradecerle por la claridad y exactitud al desarrollo de esta tesis. A la Universidad del Valle por ser el campus de conocimiento y aprendizaje y permitirme cumplir el sueño de ser profesional.

LILIA LILIANA CABRERA MARTÍNEZ

Este trabajo de grado ha sido una gran bendición en todo sentido, y no terminan mis ganas de decir que es gracias a ti Dios que esta meta está cumplida, por cada día permitir a mi familia y a mi despertar con salud y fuerza y por darme a entender que todo esfuerzo y dedicación tiene su recompensa personal y espiritual. A mi madre, padre y hermanos por estar presentes no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento, ofreciéndome lo mejor de su parte. Con sus aportes, amor, bondad, apoyo y motivación se hizo más sencillo el camino a lograr esta meta; son las raíces que me sostienen y me impulsan a ser mejor cada día. Les agradezco con todo mí ser. A la Universidad del Valle por haberme permitido formarme profesionalmente, a nuestro director de trabajo de grado Camilo Castro por cada detalle, corrección y tiempo dedicado en el cumplimiento de esta meta y a mis maestros por brindarme sus conocimientos y experiencias. A mi compañera Liliana por brindarme la oportunidad de llevar a cabo este proceso con su colaboración y persistencia.

DAYANNA STEFANY HERNANDEZ CARVAJAL

CONTENIDO

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	
1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.1 ANTECEDENTES	5
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.2.1 Formulación Del Problema.	16
1.2.2 Sistematización Del Problema.	16
1.3 OBJETIVOS	17
1.3.1 Objetivo General.	17
1.3.2 Objetivos Específicos.....	17
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.5 METODOLOGÍA.....	22
1.5.1 Enfoque de la investigación.	22
1.5.2 Tipo de investigación.	23
1.5.3 Fuentes de información.	24
1.5.4 Técnicas y/o instrumentos de recolección de la información.	25
1.5.5 Técnicas de análisis de la información.....	26
1.6 MARCOS DE REFERENCIA	32
1.6.1 Marco contextual.....	32
1.7 MARCO LEGAL	41
1.7.1 Estatutos de la empresa AUSERPUB E.S.P.	41
1.7.2 Constitución Política de Colombia.....	42
1.7.3 Ley 142 servicios públicos domiciliarios de julio 11 de 1994.....	42
1.7.4 Entidades de regulación, control y vigilancia en los servicios públicos:	43
1.7.5 Código Sustantivo de Trabajo.	43
1.8 MARCO TEORICO	43
1.8.1 Proceso administrativo: organización.	44
1.8.2 Gestión del talento humano (GTH).....	45
1.8.3 Análisis y descripción de puestos de trabajo.....	49
1.8.4 Manual de funciones y procedimientos.....	52
1.9 MARCO CONCEPTUAL	56
CAPÍTULO II	
2 RESULTADOS.....	60

2.1	MANUAL DE FUNCIONES	60
2.1.1	Manual de funciones de la empresa AUSERPUB E.S.P.....	62
2.2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	82
2.2.1	Manual de procedimientos de la empresa AUSERPUB E.S.P.	83
CAPÍTULO III		
3	CONCLUSIONES	188
3.1	RECOMENDACIONES	189
3.2	LIMITACIONES.....	190
BIBLIOGRAFÍA.....		191
ANEXOS.....		195

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Denominación del cargo.	24
Tabla 2 Categorías de análisis para el manual de funciones.....	27
Tabla 3 Categorías de análisis para el manual de procedimientos.....	28
Tabla 4 Categorías de análisis asignadas a las preguntas desarrolladas en la entrevista	29
Tabla 5 Categorías de análisis asignadas a los interrogantes de la observación directa	32
Tabla 6 Identificación de la empresa.....	35
Tabla 7 Suscriptores de acueducto alcantarillado	38
Tabla 8 Simbología para diagramas de flujo.....	55

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1Ubicación del Corregimiento El Placer	33
Ilustración 2Ubicación oficinas administrativas y planta de tratamiento de agua potable	34
Ilustración 3Organigrama de AUSERPUB E.S.P.	39

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Formato para la observación directa no participante	195
Anexo B. Entrevista para la recolección de información	196
Anexo C. Formato del manual de funciones	198
Anexo D. Formato del manual de procedimientos	200
Anexo E. Tabulación Entrevista Director Administrativo	201
Anexo F. Tabulación Entrevista Contador Público	204
Anexo G. Tabulación Entrevista Asistente Administrativo y Contable	207
Anexo H. Tabulación Entrevista Coordinador de SG-SST	211
Anexo I. Tabulación Entrevista Auxiliar de Facturación y Cartera	215
Anexo J. Tabulación Entrevista Auxiliar Contable	219
Anexo K. Tabulación Entrevista Auxiliar de Almacén	224
Anexo L. Tabulación Entrevista Auxiliar de Servicio al Cliente	228
Anexo M. Tabulación Entrevista Auxiliar de Servicios Generales	232

RESUMEN

En el estudio realizado están inmersos un conjunto de elementos que hacen parte de la realidad empresarial, siendo significativo el papel y rol que desempeñan las personas al interior de una organización como el talento humano que aporta en gran medida al crecimiento y rentabilidad de la misma, por lo cual son la base y pilar esencial para llevar a cabo la presente investigación, siendo referentes fundamentales para el acercamiento a temas como el proceso de organizar, Gestión del Talento Humano, análisis y descripción de cargos y manual de funciones y procedimientos. Al exponer conocimientos, experiencias e información importante al tema a tratar.

El objeto del presente estudio fue diseñar el manual de funciones y de procedimientos de los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P. teniendo en cuenta características referentes a las funciones, procedimientos, habilidades, experiencias, responsabilidades, conocimientos, realizando para la técnica de recolección de información una entrevista semiestructurada bajo la perspectiva de García, Murillo y González, y Chiavenato; además de un formato de observación directa adaptada de la estructura utilizada Franklin y Gómez; empleando como técnicas de análisis de datos el análisis cualitativo y la categorización, basadas en autores como Hernández, Fernández y Baptista y Méndez.

El campo de aplicación al que se dirigió la investigación fue a los 9 cargos administrativos de la organización.

PALABRAS CLAVE: análisis de cargos, descripción de cargos, organizar, manual de funciones, manual de procedimientos, selección, reclutamiento, requisición, inducción, macro-procesos de la gestión humana, gestión del talento humano.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se ven expuestas a cambios e incertidumbres constantes que estimulan a las directivas a plantear sus esfuerzos en una administración estructurada y ordenada para el buen funcionamiento de los procesos administrativos, es por ello, que se reconocen diversos factores que proporcionan instrumentos para el logro de estas necesidades.

De ese modo, el siguiente trabajo de grado corresponde al desarrollo de factores que contribuyen al análisis de las dimensiones de la empresa, tales como el proceso de organizar que da paso no solo a contar con el capital y los materiales necesarios sino también con talentos humanos que colaboren en la productividad y hagan parte del crecimiento de la organización. Por lo cual se hace imperativa la necesidad de adoptar procesos de Gestión del Talento Humano que conlleven a la eficaz administración del personal y la planificación de este, así como el análisis y descripción de cargos que facilita la información pertinente en cuanto al quehacer de los colaboradores tal como sus funciones o tareas, el cómo lo hacen donde se establecen o emplean métodos que se llevan a cabo y el para qué lo hacen, que da lugar al logro de los objetivos planteados en el cargo.

En la Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”¹ sobre la cual se desarrolla la presente investigación se identifica la necesidad de estructurar sus actividades, tareas y procedimientos para dar soporte y establecer las responsabilidades y fines que cada colaborador debe asumir en su puesto de trabajo, de manera que diseñar el manual de funciones y el de procedimientos de los cargos administrativos es de gran importancia y relevancia para organizar sus métodos, establecer procesos de Gestión del Talento Humano² y formalizar sus técnicas para la correcta intervención de las áreas y el alcance de los objetivos. Por lo tanto, el propósito es implementar documentos formales como herramientas guía, debido a que, al contar con estos, se pueden detectar fallas y falencias en cuanto al ejercicio del personal y por ende establecer controles necesarios para corregir los inconvenientes en el desempeño de las labores.

¹ En adelante la abreviación AUSERPUB E.S.P., será utilizada para referirse a la Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”.

² En adelante las siglas GTH serán utilizadas para referirse a Gestión del Talento Humano.

Entonces resulta fundamental el empleo de una metodología para el levantamiento y transformación de los datos pertinentes a las funciones y procedimientos de la empresa, por lo cual se recopila y consigna los datos obtenidos directamente de los colaboradores de AUSERPUB E.S.P., mediante una investigación exploratoria y descriptiva donde se indaga de forma suficiente lo respectivo a los cargos, la información no escrita en documentos (know-how) y experiencias de las personas en el contexto laboral. Conjuntamente, se utiliza fuentes bibliográficas como soporte de consulta para la retroalimentación de temas basados en el análisis y descripción de cargos y por consiguiente del manual de funciones y de procedimientos.

Cabe destacar que brindar una solución a una organización que carece de herramientas para llevar a cabo múltiples responsabilidades no es sencillo, dado que se debe recopilar información, observar a las personas en el campo de acción o entorno laboral y analizar estos elementos para establecer la mejor manera de aportar un recurso que facilite a los directivos de la organización y a sus partes, estructurar y ordenar sus técnicas para el buen funcionamiento de los procesos administrativos y para enfrentar los cambios e incertidumbres constantes en un entorno tanto interno como externo.

El diseño del manual de funciones y de procedimientos para AUSERPUB E.S.P. se convierte en un documento guía donde se define específicamente qué actividades, tareas, responsabilidades y deberes son concernientes a cada cargo. Además, le facilita a la empresa que su personal de nuevo ingreso o promovido pueda asimilar rápidamente los procesos o las técnicas que se utilizan actualmente, así, cada nueva generación de personas que ingrese a la organización tendrá un referente de cómo hacer sus labores de la manera correcta y útil en el cargo. En cuanto a la empresa permite evitar duplicidad entre las obligaciones, también brindar capacitación idónea, asignar la escala salarial, estimar cargas laborales, evaluar el desempeño de cada trabajador y otros aspectos de suma importancia entre los colaboradores y la organización.

El desarrollo de este trabajo se encuentra estructurado en tres capítulos constituidos de la siguiente manera, en el Capítulo I se hace la definición y descripción detallada de la problemática donde se parte de unos antecedentes que cubren las causas y consecuencias de una serie de estudios realizados a diferentes empresas, luego corresponde a un planteamiento del problema con su respectiva pregunta y subpreguntas de investigación, una metodología a desarrollar para la recopilación de información, análisis e interpretación y unas fuentes teóricas que forman el cuerpo referencial.

En el Capítulo II se abordan los resultados donde se va encontrar la formulación, estructuración y diseño del manual de funciones y de procedimientos para los cargos administrativos de la organización.

Por último, el Capítulo III cierra con las conclusiones, recomendaciones y limitaciones halladas de acuerdo a las evidencias obtenidas y al desarrollo de la investigación.

CAPITULO I

1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

Acorde a la temática de la investigación se describen diversos antecedentes que contribuyen a la elaboración y desarrollo del manual de funciones y de procedimientos de una organización; entre estos, Padilla (2013) investigó la implementación de un modelo para el análisis y descripción de puestos de una empresa de GIRO METAL-MECÁNICA; utilizó el enfoque metodológico mixto mediante las técnicas de recolección de información como la observación directa, cuestionario y entrevista, en los cuales obtuvo datos acerca de las actividades y funciones específicas de cada puesto de trabajo. A diario observó y registró actividades relacionadas a los puestos operativos para luego complementar la información con cuestionarios y entrevistas a los supervisores, aplicando también dicho cuestionario a cada uno de los colaboradores que ocupaban los puestos de la organización, con el propósito de que cada quien describiera sus actividades. Posteriormente, continuó el proceso de recolección de información con la entrevista al cargo de jefatura y gerencia.

Los resultados de esta investigación llevaron al autor a concluir que el análisis y descripción de puestos en una empresa ayuda a estructurar, asignar y coordinar responsabilidades con el fin de guiar a los colaboradores de forma eficiente en todos los procesos, al mismo tiempo aporta al logro de las metas establecidas a nivel estratégico. Además, afirma que al establecer las responsabilidades de cada puesto y un perfil bien estructurado contribuye a seleccionar el personal idóneo, ya que facilita caracterizar eficientemente la vacante; por lo tanto, al contratar a una persona que se desempeñe correctamente en sus funciones, se evita que el colaborador o jefe de recursos humanos realice repetidos procesos de selección y/o dependa de una persona que desempeñe un puesto crítico en la empresa.

De igual forma, para Hernández, Martínez y Méndez (2016) en su propuesta de perfiles para el análisis y descripción de puestos en las unidades de registro del estado familiar y tesorería de la alcaldía municipal de Zacatecoluca, La Paz, El Salvador, realizaron un estudio descriptivo con un enfoque mixto mediante datos cualitativos y cuantitativos, recolectados de instrumentos como la observación, la encuesta y la entrevista donde tomaron dos tipos de muestras (Empleados y usuarios de las unidades de registro familiar y tesorería), los cuales permitieron conocer el ambiente laboral en el que se desenvuelve el empleado en sus funciones diarias, un diagnóstico

para el análisis y descripción de puestos de colaboradores administrativos, aspectos que inciden en el adecuado servicio al usuario y confirmar la información brindada por los empleados antes mencionados mediante una entrevista estructurada para Jefes y Gerencias responsables.

En el estudio se concluyó que toda organización sea cual sea su sector debe poseer perfiles de cargos que contribuyan a conocer de forma concreta las funciones y responsabilidades que cada colaborador debe asumir en su puesto de trabajo, puesto que permite identificar las necesidades para mejorar el desempeño y aumentar la productividad en el cargo, aportando al desarrollo personal y al mismo tiempo con el objetivo del puesto.

Seguidamente, Guevara (2014) llevó a cabo el trabajo de grado titulado estandarización de los procesos, procedimiento y diseño del manual de descripción de cargos para los procesos de apoyo de la empresa JCT Empresarial S.A. en el cual, adopta el estudio exploratorio y descriptivo; en el exploratorio mediante preguntas, observación y datos secundarios obtuvo información real del funcionamiento de la planta de producción, y con el descriptivo logró especificar el desarrollo de los procedimientos, y determinar el perfil y las funciones a realizar en el cargo.

El estudio realizado a la empresa JCT Empresarial S.A., permitió a Guevara (2014) determinar que al no existir un documento que estandarice las funciones que debe realizar cada colaborador en su puesto de trabajo, hace difícil el desarrollo de procesos de GTH con efectividad, por ejemplo, la selección idónea para un cargo vacante, lo cual no se puede llevar a cabo a menos que se cuente con la descripción del cargo.

Asimismo, Micolta y Palacios (2013) investigaron la implementación de un manual de funciones y perfiles de cargo por competencias³ de la empresa C.I. Maquillas del Pacifico S.A. donde utilizaron los métodos analítico e inductivo; en el analítico realizó una extracción de actividades pertenecientes de un proceso, con el fin de estudiarlas individualmente y después agruparlas en funciones para determinar la relación entre cada una; en el inductivo efectuó un análisis del cargo por cada colaborador y las funciones que desarrollaba, para así, compilar la información recolectada en un manual de funciones.

³ El presente trabajo de grado no contempla el desarrollo de un manual de funciones por competencias. Sin embargo, la información en dicho antecedente es considerada debido a la relación con el tema de investigación y los resultados obtenidos.

En este estudio, los autores concluyeron que para el departamento de GTH contar con esta herramienta les permitirá gestionar de una manera eficiente el talento humano, desde su ingreso hasta la realización y evaluación de las funciones que desarrolla en su puesto de trabajo; además, podría servir como base para la formación y capacitación de los colaboradores.

En este mismo orden de ideas, Cruz (2012) en su investigación titulada “Manual de procesos y funciones empresa Dasalud Multiétnica del Cauca DMC LTDA.” concluye que:

“En el momento en que se implementa un manual de procesos y funciones, los trabajadores responden de manera positiva a las labores encomendadas, ya que cada uno vislumbra su responsabilidad y el papel que juega dentro de los procesos, evitando así la sobrecarga laboral y la irresponsabilidad y/o falta de compromiso con la empresa” (p. 111).

El autor establece que, al elaborar un manual de funciones los procesos en la organización tendrán un orden y cada colaborador dispondrá de claridad sobre el rol que desempeña y el compromiso que debe tener con las actividades que le han sido asignadas, por lo tanto, se evita la insatisfacción por duplicidad y sobrecarga de funciones en el puesto de trabajo.

Por su parte Lame (2017) en la investigación realizada como trabajo de grado, propuso determinar las funciones para cada uno de los cargos de la empresa Inversiones C.L.H. S.A. en la cual realizó la observación sistematizada y una entrevista estructurada donde recolectó información directamente de los colaboradores. En la etapa de campo surgieron nuevos interrogantes importantes para la investigación, lo que la llevó a realizar una entrevista semiestructurada a los colaboradores de la empresa; después de realizada, aplicó el método de observación directa y utilizó rejillas de observación lo que ayudó al posterior análisis.

Establece como resultado del estudio que:

“Para quienes son responsables de la toma de decisiones y no tienen o carecen de un sistema de información apropiado acerca de los cargos, se les dificultará hallar aspirantes que cuenten con las características requeridas para ocupar un cargo o determinar el nivel salarial partiendo de lo que establece el mercado” (p. 84).

Según Lame (2017), la empresa Inversiones C.L.H. S.A. identifica una oportunidad de mejora en cuanto a la asignación de la escala salarial, ya que con la elaboración de los manuales de funciones establece la manera justa de fijar los salarios, puesto que le permite identificar el tipo de funciones que compone cada cargo, su grado de complejidad e interrelación con otras áreas.

Además, permite que estos cargos sean equitativos en las actividades para no incurrir en sobrecarga laboral.

Vivanco (2017) publicó el artículo “Los manuales de procedimientos como herramienta de control interno de una organización” en el que concluyó que: “los manuales de procedimientos son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente” (p. 252). De allí, el autor afirma la importancia de diseñar esta herramienta como un elemento fundamental para facilitar la gestión de la organización, debido a que son útiles para ser aplicados en los diferentes procesos y funciones de la empresa, permitiendo al mismo tiempo minimizar los tiempos de acción entre una labor y otra y aumentar la productividad.

Del mismo modo, Yamin (2014) en su propuesta “Diseño de un manual de procedimientos para Friogan S.A.” determinó que en la empresa:

“Los procedimientos que se elaboraron e implementaron, contribuyeron a un mejor desempeño en el funcionamiento en cada una de las áreas en las que se utilizaron. Por medio de estos se les facilita a los funcionarios de cada área llevar a cabo las funciones programadas, ya que les sirven como guía para hacer las tareas con el debido protocolo con el que fueron diseñadas para ser ejecutadas. El manual de procedimientos diseñado ayuda a que cada uno de ellos se lleve a cabo con mayor eficiencia y eficacia, y a la vez sirve para evitar malentendidos y malos manejos en el cumplimiento de las debidas funciones de las áreas. Además, facilitan la interacción tanto entre los funcionarios de cada área de la empresa en general, cuando deben realizar tareas interfuncionales, en equipo” (p.44).

De acuerdo con el autor, el manual de procedimientos es esencial para el desarrollo eficiente de las actividades, ya que facilita la ejecución de un conjunto de atribuciones y responsabilidades a desempeñar por una o más personas, por ende, optimizan el tiempo en el desempeño entre una tarea y otra.

Otro aporte es realizado por los autores Espinosa y Braham (2012), en el cual describen la elaboración del diseño de los manuales de funciones y procedimientos para el cargo de Jefe de División Técnica de la Contraloría Distrital de Buenaventura; para tal resultado el tipo de investigación llevado a cabo fue de índole documental y de campo, donde la información más

relevante fue obtenida por la utilización de fuentes primarias derivadas del manejo de datos aportados directamente por los funcionarios de la organización; a partir del análisis de los hechos percibidos en la observación, el cuestionario y la entrevista, lograron realizar la descripción específica del cargo y con ello, el manual propuesto a la empresa.

Los resultados logrados de la investigación fueron: establecer las funciones y la interrelación de los cargos para precisar las responsabilidades, evitando así, la duplicidad y contribuir al desarrollo correcto de las tareas asignadas, facilitando uniformidad y estandarización al eliminar el carácter empírico que puede presentar un puesto de trabajo.

Ahora bien, Peña (2015) en su investigación denominada “Diseño de un manual de funciones y procedimientos para la empresa TECHOS PARA PALMIRA S.A. de la ciudad de Palmira”, expone en una de las conclusiones que “este tipo de estudio, permite identificar donde se repiten procesos y así visualizar alternativas de mejoramiento” (p.159). Además, afirma que la organización objeto de estudio tomó la decisión de implementar los manuales de funciones y procedimientos, ya que, al no contar con estos seguirían los inconvenientes en el funcionamiento de la empresa en cuanto al desempeño y la productividad. Después de contar con los manuales le permitió detectar las fallas y falencias y establecer los controles necesarios para corregir los problemas en la empresa.

Para finalizar, Riofrio (2016) efectuó una investigación acerca de la elaboración del manual de funciones y procedimientos para la sociedad prestadora de servicios de Buenaventura S.A.S. Sopresbun-Buenaventura-Valle del Cauca, en la que realizó un trabajo de campo, con una muestra de 62 trabajadores donde recolectó información directamente de hechos reales del cargo; empleando el tipo de investigación descriptiva obtuvo información de forma exacta, precisa y detallada para conformar los manuales.

El autor concluyó que al elaborar el manual de funciones se estandarizan las labores que debe desempeñar cada uno de los colaboradores en su puesto de trabajo, y los niveles de autoridad y responsabilidad; de igual forma, en el manual de procedimientos se especifican las actividades, procesos y procedimientos que se efectúan al interior de la organización permitiendo aprovechar el tiempo, recursos materiales y humanos que tienen a su alcance para el logro efectivo de los objetivos misionales.

Las investigaciones citadas anteriormente hacen referencia al interés en común de contar con un manual de funciones y de procedimientos al interior de una organización, debido a que

fortalece la gestión del área de talento humano al momento de seleccionar idóneamente a los candidatos para determinado cargo, brindar e instruir en información al personal sobre sus tareas, responsabilidades y evaluar el desempeño de los colaboradores, entre otras, permitiendo también, el control interno en el desarrollo de los procesos por medio de la estandarización de las actividades. Además, se logra determinar que las organizaciones que adoptan manuales de funciones y procedimientos como una herramienta o guía práctica para la adecuada ejecución de las tareas e instrucciones, cuentan con una ventaja al momento de tomar decisiones para el logro de los objetivos, razón por la cual han sido tenidos en cuenta como referencia para la presente investigación.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad los directivos de las organizaciones enfrentan complejidades, cambios e incertidumbres constantes, debido a las exigencias del entorno tanto a nivel interno como externo (Chiavenato, 2004). Es por esto, que para lograr los objetivos organizacionales se ven enfrentados a plantear sus esfuerzos en una administración estructurada y ordenada para el buen funcionamiento de los procesos administrativos.

Según Fayol (1981) en el proceso administrativo, “Organizar una empresa es dotarla de todos los elementos necesarios para su funcionamiento: materias primas, herramientas y útiles, capitales, personal” (p. 166). En este sentido se han abarcado diferentes estudios en pro de garantizar en las empresas la función organizativa, apelando a métodos, instrumentos, modelos gerenciales, la perspectiva sistémica, por procesos, y más; incluso, la Gestión del Talento Humano (GTH) como área funcional. Esta última, de acuerdo con García (2008) es:

“... la actividad estratégica de apoyo y soporte a la dirección, compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades, con el objeto de obtener, formar, motivar, retribuir y desarrollar al personal requerido para generar y potencializar, el management, la cultura organizacional y el capital social, donde se equilibran los diferentes intereses que convergen en la organización para lograr los objetivos de manera efectiva” (p.16).

De manera que, es trascendental para las empresas contar con un talento humano idóneo y capaz de ejecutar las tareas y responsabilidades que se les asigna, y por ende los procedimientos

establecidos en cada función son fundamentales para la competitividad y el sostenimiento en el tiempo.

De acuerdo con los aportes antes mencionados se puede abordar la importancia de esta área en las empresas, que según Dessler (2015) la administración del talento empieza con la comprensión de cuales puestos necesitan cubrirse, y de los rasgos humanos y habilidades que los empleados necesitan para realizar el trabajo de manera eficaz” (p.55).

Partiendo de esto, García (2008) agrupa las actividades de la GTH en cinco (5) macro-procesos, compuestos, cada uno, por una serie de subprocesos. Siendo el primero el que garantiza la disponibilidad de los demás, y el enfoque de desarrollo de esta investigación, el macro-proceso denominado “Organización y Planificación del Área de Gestión Humana”, el cual lo define, en primer lugar, el subproceso de planeación estratégica. Según Chiavenato (2009) la planeación estratégica,

“(…) es un proceso de decisión referente a los recursos humanos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización dentro de un periodo determinado. Se trata de definir con anticipación la fuerza de trabajo y los talentos humanos que serán necesarios para realizar la acción futura de la organización” (pp. 81-82).

De forma que, el proceso de planeación estratégica del talento humano contribuye a determinar el personal necesario para la organización, al mismo tiempo que se convierte en factor clave para identificar las debilidades y fortalezas de la empresa en cuanto a la utilización del potencial de su personal en aras de alcanzar los objetivos y cumplir con su misión.

El segundo subproceso abarca la definición de las políticas del área que para García (2008):

“Las políticas generales del talento humano son un código de valores y comportamientos en la organización, por lo cual muchas coinciden en varios aspectos, pero también hay ciertas características que las hacen únicas y puede ser a partir de ellas, que se construye paso a paso una cultura organizacional que guía el talento de la organización hacia el logro de los objetivos” (p. 33).

Así pues, las políticas del talento humano hacen referencia a la filosofía y cultura organizacional y se diseñan de forma estratégica, de tal manera que las decisiones que se tomen para potencializar el personal sean efectivas y estén alineadas con las políticas de la empresa. En ese sentido, Chiavenato (2000) plantea que las políticas son establecidas para que las funciones avancen hacia una dirección determinada y se desarrollen en concordancia con los objetivos de la

organización. Por tanto, las políticas del área determinan límites para evitar que se lleven a cabo funciones no deseadas y no se tenga que acudir a un jefe o supervisor en busca de soluciones poco importantes.

Para abarcar el tercer subproceso Análisis y Diseño de cargos, es necesario definir el concepto de “Cargo”. En este sentido, Chiavenato (2002) plantea que consiste en “la descripción de todas las actividades desempeñadas por una persona (el ocupante), englobadas en un todo unificado, el cual ocupa cierta posición formal en el organigrama de la empresa” (p.165). Es decir, reunir todas las cualidades y condiciones de una persona en un ambiente laboral, en una unidad y hacerlo parte de un esquema. Por su parte García (2008) plantea al respecto del análisis y diseño de cargos que:

“consta de dos componentes importantes, el primero es el análisis de cargo o del puesto, que se refiere a la descripción del puesto, sus funciones, actividades y responsabilidades, dando como resultado la descripción del puesto; y el segundo es el diseño del cargo, que se refiere a la definición del perfil que se requiere para cumplir con las funciones descritas, dando como resultado las especificaciones del puesto” (p. 35).

El análisis de cargos, según Varela (2006) lo define como el proceso mediante el cual se puede estudiar y ordenar las actividades que lleva a cabo un colaborador en su puesto de trabajo, y de la misma forma ayuda a identificar los requisitos necesarios para un desempeño eficiente, de tal manera que al sintetizar la información permite la descripción del puesto. A partir de ahí, el concepto de descripción de puestos lo expone como la forma escrita de funciones, responsabilidades y condiciones de trabajo, resumida y presentada en documentos formales que incluyen aspectos reales de lo que realiza el colaborador que ocupa el puesto. Ambos componentes dan como resultado el manual de funciones, el cual tiene como fin mejorar el desempeño de las personas y maximizar la productividad de la empresa (García, 2008).

En relación con lo anterior, el manual de funciones y de procedimientos permite determinar las responsabilidades y habilidades que cada colaborador debe tener en su puesto de trabajo, definiendo qué tareas o actividades hacer, cómo hacerlas y con qué objetivo se desarrollan. Esta herramienta aporta a la productividad de la organización, puesto que hace posible identificar el trabajador apto para cada cargo de la empresa y se puede hacer seguimiento y evaluación del mismo.

En consecuencia, para entender cómo se llega a la decisión de diseñar un manual de funciones y de procedimientos en la empresa AUSERPUB E.S.P., es necesario identificar la problemática que se evidencia en la organización objeto de estudio.

AUSERPUB E.S.P. es la empresa que se encarga de prestar los servicios de acueducto y alcantarillado a la comunidad de El Corregimiento El Placer, cuenta con nueve (09) cargos administrativos, conformados por personal permanente con vinculo indefinido y personal externo contratado por honorarios, siendo objeto de estudio para la presente investigación los siguientes: Director Administrativo, Coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo⁴, Auxiliar Contable y Administrativo, Auxiliar de Facturación y Recaudo, Auxiliar Contable, Auxiliar de Servicio al Cliente, Auxiliar Almacén, Auxiliar de Servicios Generales y Contador (Externo). Su sede administrativa se encuentra ubicada en el barrio El Placer y la planta de tratamiento de agua en el sector Los Ceibos-Hacienda Piedechinche.

La organización en el 2004 solo abastecía del servicio de acueducto y alcantarillado a los cuatro barrios fundadores: El Placer, Villa Nelly, El Carmen y el Oviedo; en la actualidad con la llegada de proyectos de vivienda a la comunidad la empresa presentó un crecimiento favorable en suscriptores y usuarios, debido a esto, asumió la responsabilidad de aumentar el servicio, infraestructura, instalaciones, productos y talento humano conllevando también a reestructurar los cargos existentes y replantear la necesidad de otros.

Ante esta oportunidad de ampliar el servicio se crearon otras dependencias y se contrató personal que hoy en día lleva varios años en la empresa; situación que ha permitido a los colaboradores aprender en la práctica de sus labores y con ello han adquirido la experiencia necesaria para desempeñar sus funciones; a pesar de que no recibieron una inducción del cargo han desarrollado métodos propios de trabajo los cuales han funcionado hasta el momento. Sin embargo, ese conocimiento adquirido no está documentado y sólo puede ser compartido por la persona que desarrolla las funciones del puesto.

Con respecto a lo anterior, cabe resaltar que al retirarse algún colaborador se pierde el conocimiento y al ser uno de ellos reemplazado se presentan inconvenientes como retrasos por no interferir en tareas complejas y/o confidenciales. De acuerdo con lo establecido, Gómez, Pérez de Armas y Curbelo (2005) describen el conocimiento como:

⁴ En adelante las siglas SG-SST serán utilizadas para referirse al Coordinador del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo.

“(...) una mezcla de experiencias, valores, información y “saber hacer”, que sirve como un marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción. Se origina y aplica en la mente de los conocedores. En las organizaciones con frecuencia no solo se encuentra dentro de documentos o almacenes de datos, sino que también está en rutinas organizativas, procesos, prácticas y normas” (p. 39).

Asimismo, las autoras explican que un miembro de una organización utiliza su saber individual para llevar a cabo sus tareas o funciones y este debe quedar consignado en la organización de manera explícita y tácita, lo cual conlleva a una adecuada gestión del conocimiento por parte de esta; en dicho sentido la definen así:

“La gestión del conocimiento en cualquier organización tiene como objetivos generales localizar, recoger, organizar, clasificar, valorar, transferir, y difundir, el resultado de la unión de la información disponible y las opiniones, experiencias y puntos de vista que aportan todos los integrantes de la organización para utilizarlas en su beneficio” (p. 40).

En AUSERPUB E.S.P., los colaboradores han reemplazado por tiempos cortos a sus compañeros en eventualidades como vacaciones, incapacidades cortas y maternidad, debido a que conocen superficialmente las funciones de algunos cargos, pero cuando se requiere de conocimientos específicos y más complejos para responder alguna necesidad del cargo, no es posible continuar con el proceso y es aquí donde se presentan retrasos o inconformidades internas y externas. Asimismo, si se presentan ausentismos prolongados como enfermedades laborales, accidentes, jubilaciones, muerte, despidos o renunciaciones que obliguen a la organización a realizar cambios profundos en su personal, sería imposible que los colaboradores reemplacen esos puestos por el riesgo de no estar en su sitio de trabajo y el descuido del mismo.

Igualmente, es importante destacar que cuando se presenta ruptura laboral no hay manera de suplir el cargo con un nuevo ingreso temporal o parcial porque no existe información documentada que sirva como insumo o guía para realizar la inducción de las funciones del puesto de trabajo. Debido a esto, el personal asume las tareas básicas del cargo que se encuentra sin responsable, generando inconvenientes en las labores propias de su trabajo.

Bajo la problemática anterior, no es posible realizar la inducción correspondiente a nuevos integrantes y, por consiguiente, es difícil llevar a cabo una evaluación de desempeño óptima, debido a que no hay estándares y responsabilidades claras en los procesos.

Por consiguiente, el manual de funciones y de procedimientos permitiría que la adaptación y el desempeño del nuevo integrante sea precisa y ágil en cuanto al desarrollo de sus actividades; además, ayudaría a identificar las capacitaciones y programas necesarios de quien ocupa el cargo, contribuyendo a la mejora continua en toda la organización.

En esta línea de ideas, el problema converge en la inexistencia de un manual de funciones y de procedimientos en la empresa, que le permita la formalización, organización y estructuración de los procesos, los procedimientos, las tareas, las responsabilidades, entre otras, que le signifique a mediano y largo plazo mejorar sus resultados. Adicionalmente, para el Director Administrativo y la Junta Directiva de la empresa realizar esta tarea representa el acercamiento a una certificación de calidad.

Se resalta también que, al no contar con un manual de funciones y de procedimientos, la empresa ha tenido inconvenientes internos en cuanto a su funcionamiento; los colaboradores han realizado sus actividades sin un marco de referencia claro y esto hace que no asuman responsabilidad de sus acciones si algo no sale como se espera. Cabe destacar que muchas funciones no se realizan porque no hay seguridad de que correspondan al cargo, y esto ocasiona sobrecarga en algunos puestos de trabajo y en otros se quedan algunas tareas sin efectuar debido a que ninguno de los empleados las asume, además se genera duplicidad en determinadas actividades.

Es importante señalar, que en la empresa no existe el área de GTH, quienes según Chiavenato (2009), tendrían la responsabilidad de identificar y atender las necesidades de formación de sus colaboradores, mediante inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo. Actualmente quien se encarga de realizar los procesos referentes a la GTH, es un colaborador del área contable quien en su totalidad no cuenta con las capacidades necesarias para llevar a cabo estos procesos, ya que no le conciernen a su cargo, lo que le impide llevar un adecuado control de reclutamiento, selección y contratación del personal y por ende medir el rendimiento de cada uno.

Finalmente, con el presente estudio se busca diseñar los manuales de funciones y de procedimientos que permitan disminuir o eliminar los inconvenientes antes mencionados y aprovechar las oportunidades de mejora que se puedan implementar con estos, debido a que la

empresa está en un mercado en crecimiento, busca expandirse con nuevos proyectos y generar nuevos empleos; lo anterior hace fundamental especificar los perfiles de cargos, las responsabilidades y habilidades requeridas entre otras cuestiones, que ayuden a gestionar la selección del personal idóneo, la evaluación de desempeño, y otros aspectos relevantes que generen excelentes resultados para la organización.

Por consiguiente, teniendo en cuenta lo estipulado en el planteamiento del problema, surge la pregunta problema, que guía la investigación llevada a cabo:

¿Cuáles son las funciones, tareas, perfiles y demás aspectos necesarios para la definición de los cargos administrativos y el establecimiento del manual de funciones, y cómo estos se articulan para el diseño del manual de procedimientos?

1.2.1 Formulación Del Problema.

El problema general es la ausencia de documentos formales que describan los cargos con sus respectivas funciones y procedimientos, que le permita garantizar la organización de las tareas, actividades, responsabilidades y demás, de los cargos. Además, esto es un marco de referencia para otros procesos que son específicos de la GTH, tales como, la selección, la inducción, el entrenamiento, la capacitación, asignación salarial, entre otros. Por consiguiente, esto es razón suficiente para que la dirección de la empresa AUSERPUB E.S.P., confíe en el desarrollo de esta investigación como la búsqueda de una solución. Teniendo en cuenta todo lo mencionado hasta el momento, surge como interrogante problema, el siguiente:

¿Cómo diseñar el manual de funciones y de procedimientos para los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P. para el año 2019, que permitan soportar los procesos de Gestión del Talento Humano, tales como el reclutamiento, selección, contratación, socialización e inducción a través de una sistematización de la información obtenida directamente de los colaboradores?

1.2.2 Sistematización Del Problema.

- ¿Cuáles son los elementos de mayor importancia del marco teórico acerca del análisis y diseño de cargos que permita construir un instrumento de recolección de información?
- ¿Cuáles son las funciones y procedimientos de los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P. para su sistematización?
- ¿Cómo diseñar el manual de funciones y de procedimientos de los cargos administrativos de la empresa unidad de análisis?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General.

Diseñar el manual de funciones y de procedimientos para los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P. para el año 2019, que permitan soportar los procesos de Gestión del Talento Humano, tales como el reclutamiento, selección, contratación, socialización e inducción a través de la sistematización de la información obtenida directamente de los colaboradores.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Analizar los elementos de mayor importancia del marco teórico acerca del análisis y diseño de cargos que permita construir un instrumento de recolección de información.
- Identificar las funciones y procedimientos de los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P. para su sistematización.
- Diseñar el manual de funciones y de procedimientos de los cargos administrativos de la empresa unidad de análisis.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día las nuevas tendencias organizacionales como la introducción de la tecnología, la especialización del capital humano, la competencia, entre otras, inciden en que las directivas de las organizaciones analicen las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para lograr una administración efectiva y generadora de valor en todos los procesos, y así mismo realizar una toma de decisiones que les permitan diferenciarse de otras compañías (Chiavenato, 2004).

En concordancia con lo expuesto y para tener claridad acerca de la administración en las organizaciones, Fayol en su libro “Administración Industrial y General” explica cinco operaciones administrativas: previsión, organización, mando, coordinación y control (Fayol, 1981). Estas hacen parte de toda empresa, están presentes independientemente de su tamaño, clasificación, razón social, y demás. Así, cada uno de estos elementos forma el cuerpo administrativo de una organización dotándola de estrategias para establecer un orden; en este sentido, la más relevante para esta investigación es la que se denomina como “organización”, que atañe a unificar lo que es la parte material (objetos) con la parte social (personas) de la empresa (Fayol, 1981).

Un área específica asociada a la estructura social del proceso de organización, se denomina GTH; se ha descrito como un proceso primordial en las empresas (Cuesta, 2010).

De esta forma, Vallejo (2015) define que:

“...la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa, su gente” (p. 16).

En adición a lo anterior existen procesos para soportar la GTH, para lo cual, García (2008), especifica algunos en uno de sus macroprocesos denominado *incorporación y adaptación* de las personas a la organización, el cual “busca definir quién debe trabajar dentro de la organización, que cumpla con los requisitos definidos en el perfil del cargo y el mejor método de adaptación y socialización de la persona dentro de la misma” (p. 29).

Según lo expuesto por García (2008), este macroproceso se subdivide en cuatro subprocesos: requisición y reclutamiento, selección de personal, contratación y socialización e inducción. Con respecto a la requisición y el reclutamiento indica que “...consisten en definir o establecer los perfiles necesarios y de ahí descubrir o identificar a los candidatos potenciales para ocupar esa vacante dentro de una organización” (p. 30). Al respecto, menciona que la requisición es el paso que antecede a la realización de un buen reclutamiento; es visto además como un proceso adicional, lo que le resta importancia y cuidado a la introducción efectiva del personal a la organización; y, en cuanto al reclutamiento, señala que “...es un proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo en el mercado laboral con el objetivo de atraer los mejores candidatos” (p. 31).

Una vez completado el reclutamiento se pasa al subproceso de selección de personal, el cual, desde la óptica de Chiavenato (2017) consiste en buscar entre un grupo de aspirantes, a los más aptos para ocupar los puestos disponibles con el objetivo de conservar o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, repercutiendo en la eficacia de la compañía; para este punto se establece como esencial conocer los criterios de la organización y los perfiles de los candidatos para identificar el personal que cuente con el potencial y las características necesarias para desempeñarse correctamente.

El siguiente subproceso es el de contratación donde la persona presta sus servicios, sujeto a una subordinación o supervisión y esta recibe una remuneración, que en la legislación colombiana está regida por el Código Sustantivo del Trabajo y en este se exponen los tipos de contrato según su forma, duración y términos (García, 2008).

Por último, está el subproceso de socialización e inducción, donde Werther y Davis (2014) se refieren a la inducción como un programa que brinda conseguir la ubicación correcta del personal. Los empleados al recibir la inducción aprenden de forma más rápida sus funciones, ya que contribuye al nuevo personal a centrarse en conocer, asimilar y adaptarse a las nuevas tareas del cargo que desempeñará, y de esta forma, facilita la socialización en la que “...el empleado empieza a comprender y aceptar los valores, normas y objetivos de la organización” (p. 167).

Los subprocesos mencionados poseen gran relevancia y son tenidos en cuenta después de identificar las características y condiciones pertinentes de los cargos, y las particularidades relacionadas con los individuos que podrían ocupar un puesto de trabajo, lo cual se logra y se puede llevar a cabo mediante el análisis y descripción de puestos, que de acuerdo con Aamodt (2010), “el análisis de puesto es el proceso para determinar las actividades de trabajo, mientras que los requisitos y las descripciones del puesto son el resultado escrito del análisis” (p. 34).

En este sentido, se infiere que por medio del análisis y descripción de puestos se precisan cierto tipo de requerimientos o exigencias en cuanto a perfiles, experiencia y personalidad que debe poseer un futuro colaborador para desempeñar o desarrollar tareas y actividades. Por tal razón, es necesario tener planteado en un documento dichas características.

Según Rodríguez (2012), el Manual de Funciones se precisa como un documento administrativo, el cual “... es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a realizarse por los miembros de un organismo y la forma en que lo harán, ya sea conjunta o separadamente” (p. 59). Estos manuales tienen como propósito primordial instruir a los colaboradores en temas concernientes a funciones, procedimientos, políticas, objetivos, entre otros, con el fin de que sean más eficientes en cuanto al desarrollo de las labores (Rodríguez, 2012).

En este sentido, Rodríguez (2012) expone que “la función del manual de procedimientos consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades concatenadas, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse” (p. 101).

Ahora bien, desde el punto de vista pragmático, se ha llevado a cabo una observación previa de una problemática organizacional correspondiente a lo que se ha mencionado hasta el momento, en la cual, la estructura de tareas y el establecimiento específico de las actividades correspondientes a cada cargo no se han desarrollado de manera explícita, en un documento, en la organización que es objeto de análisis, para este caso, AUSERPUB E.S.P.

De esta manera se ratifica la necesidad en AUSERPUB E.S.P. de elaborar el manual de funciones y de procedimientos donde se defina específicamente qué actividades, tareas, responsabilidades y deberes son concernientes a cada cargo, y así evitar duplicidad entre las obligaciones; del mismo modo que estos ayuden a establecer las habilidades, destrezas y la experiencia que deba tener un candidato que vaya a ingresar a la organización y mediante ellos se pueda brindar la capacitación idónea, asignar la escala salarial, estimar cargas laborales, evaluar el desempeño de cada trabajador y otros aspectos de suma importancia entre los colaboradores y la organización.

Por otro lado, la definición del manual de funciones y de procedimientos, a futuro permitirá a la organización crecer y obtener oportunidades de mejora, por lo tanto, tener esta herramienta facilita la consecución de esa meta y de otros logros no menos importantes como mejorar el clima laboral (en cuanto disminuir los conflictos), optimizar tiempos, evitar cruce de responsabilidades y un elemento de gran importancia, cómo satisfacer necesidades tanto internas y externas aumentando la productividad mediante el fortalecimiento del trabajo en equipo y el desarrollo de la relaciones laborales (Gómez, 2012).

Dentro de la organización la experiencia y las técnicas o métodos que se usan conforman su conocimiento. Si este conocimiento se documenta adecuadamente, el beneficio es invaluable para la propia empresa; ya que el manual de funciones y de procedimientos serviría de base para seguir creciendo y desarrollarse productivamente. Además, le facilitaría a la empresa que su personal de nuevo ingreso o promovido, pueda asimilar rápidamente los procesos o las técnicas que se utilizan actualmente, así, cada nueva generación de personas que ingrese a la organización tendría un referente de cómo hacer sus labores de la manera correcta y útil para la empresa AUSERPUB E.S.P.

Así pues, esta investigación favorece a estandarizar adecuadamente las funciones y los procedimientos de cada cargo en la organización; además, contribuye a que cada uno de los colaboradores realice sus labores teniendo como guía un documento estructurado y concreto,

favoreciendo también la minimización de costos en procesos de GTH y la reducción de errores en el curso de estos.

En consecuencia, este trabajo tiene un aporte significativo para AUSERPUB E.S.P. ya que en esta no se tiene definida como tal el área de GTH y por ende, proveerá un instrumento técnico y útil para las personas que actualmente se encargan de los procesos de reclutamiento, selección, contratación, socialización e inducción; lo que justifica también el desarrollo de la presente investigación radica en que este documento le permitirá a la organización ser más eficiente, capacitar de forma adecuada a su personal y poder establecer planes de acción para evitar pérdidas de carácter económico y de tiempo al tener una herramienta clara para mantener el “conocimiento” en físico y pueda ser utilizada al momento de presentarse rotación en su personal.

Según lo anterior, Torres y Jaramillo (2014) explican la rotación externa como

“...la pérdida del know how, que de hecho es una situación grave porque obliga a volver a empezar, a repetir lo que ya sucedió y le da una ocupación adicional a los directivos que aún tienen el conocimiento, pues cada persona que se va, se lleva también su experiencia, sus relaciones, sus contactos, las redes a las que pertenece y lo que sabe” (p.41).

Por otro lado, la elaboración del manual de funciones y de procedimientos para la empresa AUSERPUB E.S.P., constituye para las estudiantes una gran oportunidad de aplicar lo aprendido durante la etapa de formación, de una forma profesional introducirse en la realidad empresarial y ser parte de un nuevo avance en el área administrativa de la organización, aportando experiencia tanto en lo laboral como en lo personal.

En cuanto a la Universidad del Valle, la elaboración de este trabajo le permite exponerlo para que sirva de base en la investigación de otros estudiantes dentro del campus universitario y demás comunidad del sector educativo que tengan interés en abordar este tema, debido a que la elaboración del manual de funciones y de procedimientos es fundamental en todas las empresas como método de eficiencia y eficacia en el entorno organizacional.

1.5 METODOLOGÍA

A continuación, se describe de manera ordenada y lógica la sistematización metodológica utilizada para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación. Cabe destacar que la unidad de análisis son los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P.

1.5.1 Enfoque de la investigación.

En primer lugar, el enfoque de la investigación es cualitativo. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que:

“los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven primero para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas” (p. 7).

Desde el punto de vista de Hernández, et al (2014) este tipo de investigación es importante porque “proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente del entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista “fresco, natural, y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad” (p. 16). Al mismo tiempo, puntualizan que:

“las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular o lo general. Por ejemplo, en un estudio cualitativo típico, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y saca conclusiones; posteriormente, entrevista a otra persona, analiza esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y analiza más entrevistas para comprender el fenómeno que estudia. Es decir, procede caso por caso, dato por dato hasta llegar a una perspectiva más general” (p. 8).

En segundo lugar, de acuerdo con los planteamientos hechos por Hernández, et al (2014), el enfoque cualitativo es inductivo en la unidad objeto de estudio, ya que se observa a los colaboradores en su ámbito laboral identificando una serie de características, las cuales se analizan y así, se obtienen diversas conclusiones de lo que compone a cada cargo; después se realiza la entrevista a cada persona en su puesto de trabajo para obtener otros hallazgos que

permitan establecer de forma clara y exacta el diseño del manual de funciones y de procedimientos de los cargos administrativos de AUSERPUB E.S.P.

1.5.2 Tipo de investigación.

Para el desarrollo de este proyecto se considera el tipo de investigación exploratoria y descriptiva. Por medio de la investigación exploratoria se indagan las características del problema en cuestión, lo cual, de acuerdo con Hernández, et al (2014) las investigaciones exploratorias “generalmente determinan tendencias, identifican áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio, relaciones potenciales entre variables; o establecen el “tono” de investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosas” (p. 91).

También, este tipo de estudio se realiza con el fin de aplicar conocimientos, familiarizarse y obtener información sobre un tema específico. Méndez (2009) establece que:

“...para definir el carácter exploratorio del estudio han de tenerse en cuenta consideraciones importantes: el conocimiento previo que tiene el investigador sobre el problema planteado, los trabajos realizados por otros investigadores, la información no escrita que poseen personas que por su relato pueden ayudar a reunir y sintetizar sus experiencias” (p. 229).

En cuanto a la investigación descriptiva se procura detallar con más exactitud el paso a paso de cada una de las funciones administrativas y de los procesos de la organización. De esta manera, se utilizan técnicas precisas para recolectar información relevante como la observación, las entrevistas, cuestionarios, informes y documentos realizados por otros investigadores (Méndez, 2009).

Por su parte, Hernández, et al (2014) han establecido que “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

De acuerdo a lo expuesto, los estudios exploratorios y descriptivos se utilizan en esta investigación, ya que se busca información mediante un conjunto de herramientas con el fin de especificar los elementos que contribuyan al diseño del manual de funciones y de procedimientos de los cargos administrativos de la empresa establecida como unidad de análisis; por ende, claramente es un estudio de campo en el que se recolecta información directamente de hechos sin alterar las variables logrando adquirir una descripción precisa y exacta. Además, según Méndez (2009) explica que “cuando el investigador construye un marco de referencia teórico y práctico

puede decirse que este primer nivel de conocimiento es exploratorio, el cual puede complementarse con el descriptivo, según lo que quiera o no el investigador” (p. 230).

1.5.3 Fuentes de información.

1.5.3.1 Fuentes primarias.

Son aquellas por las cuales el investigador debe reunir la información directamente, indagando a personas o investigando situaciones; se utilizan diferentes técnicas y procedimientos que proveen información adecuada (Méndez, 2009). Para el caso de la presente investigación se realizan las entrevistas directamente con los empleados de los cargos administrativos de la empresa, los cuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1
Denominación del cargo.

Número	Denominación del cargo	Área
1	Director Administrativo	Administrativa
2	Contador	Administrativa
3	Asistente Contable y Administrativo	Administrativa
4	Auxiliar de Facturación y Cartera	Administrativa
5	Auxiliar Contable	Administrativa
6	Auxiliar de Servicio al Cliente	Administrativa
7	Coordinador de SG-SST	Administrativa
8	Auxiliar de Almacén	Administrativa
9	Auxiliar de Servicios Generales	Administrativa

Fuente: elaboración propia.

1.5.3.2 Fuentes secundarias.

Las fuentes secundarias de acuerdo con Méndez (2009), “se encuentra en las bibliotecas y está contenida en libros, periódicos y otros materiales documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc.” (p. 249).

En este sentido, la información que se utiliza para esta investigación son documentos físicos y electrónicos, tales como libros, artículos científicos, documentos de sitios web institucionales, documentos corporativos, actas de reuniones, trabajos de grado, entre otros, relacionados con el tema central de estudio y la empresa AUSERPUB E.S.P.

1.5.4 Técnicas y/o instrumentos de recolección de la información.

La recolección de información se obtiene por medio de los siguientes instrumentos:

1.5.4.1 La observación directa no participante.

Esta se realiza cuando el observador no hace parte del grupo u organización y está presente solo con el objetivo de adquirir la información de hechos o situaciones (Méndez, 2009). Se recurre a este instrumento ya que se requiere adquirir la información desde el origen o fuente de información. Por lo anterior, es importante establecer el concepto de “observar”; para ello Méndez (2009) explica que “observar lleva al investigador a verificar lo que se quiere investigar; implica identificar las características y elementos del objeto de conocimiento, al igual que conocer todas aquellas investigaciones realizadas hasta ese momento” (p. 137).

La observación directa se hace a los colaboradores que ocupan los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P.; adicionalmente, se diligencia de forma sistematizada los hechos o eventos ocurridos en las diferentes labores que desempeñan los trabajadores (¿Qué hace? ¿Cómo lo hace? ¿Por qué lo hace?); de forma que permita registrar minuciosamente el procedimiento de cada actividad que realiza el colaborador dentro de su rutina diaria y así, facilita el correspondiente análisis y los respectivos diagramas de flujos.

Para el desarrollo de la observación directa no participante se tuvo en cuenta el formato de los autores Franklin y Gómez (2002) donde detallan las operaciones del procedimiento, el cual se adaptó a las necesidades propias de la investigación (Ver Anexo A).

1.5.4.2 La entrevista cualitativa.

Para Hernández, et al (2014) en “la entrevista cualitativa pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etc.” (p. 407). En la entrevista es fundamental atraer y sostener la atención del entrevistado, puesto que a través de ésta se obtienen los datos necesarios para responder al planteamiento de la investigación; además, el entrevistador deberá tener en cuenta los posibles resultados de los temas que se traten. Asimismo, es indispensable adicionar en la entrevista sólo interrogantes necesarios y redactar de diferentes formas la misma pregunta, buscando alternativas en caso de que no se comprenda (Hernández, et al, 2014).

Se recurre a la entrevista con el fin de obtener información específica y resultados que permitan dar respuesta a las preguntas de investigación y cumplir con los objetivos de la misma.

Una vez se realiza la observación directa a los cargos administrativos, se procede a realizar la entrevista a los colaboradores de la empresa, con el fin de aclarar y agregar información para el análisis posterior y la elaboración del manual de funciones y de procedimientos. En esta investigación, se realiza la entrevista semiestructurada. Ésta es elaborada mediante un cuestionario de preguntas que sirve de guía al entrevistador; sin embargo, ya que no todas las preguntas están preestablecidas en este tipo de herramienta, se puede presentar la formulación de nuevos interrogantes en el momento del desarrollo de la entrevista; esto permite introducir más información a la investigación planteada (Hernández, et al, 2014).

De modo que este instrumento de recolección de información es bastante flexible, ya que permite obtener información clara, veraz y precisa a partir de un conjunto de preguntas predeterminadas, pero también permite adicionar interrogantes que surgen durante la entrevista de manera espontánea para complementar mejor la investigación.

Por consiguiente, para la realización de la entrevista se maneja una guía de preguntas que permite abarcar el cuerpo y orden de la misma; en dicho caso, el instrumento de recolección de información se diseña y se adapta teniendo en cuenta autores como Chiavenato (2002) y García, Murillo y González (2010), con el fin de obtener datos y especificaciones que permiten adquirir información para la descripción y el análisis de cargos y por ende, el diseño del manual de funciones y de procedimientos (Ver Anexo B).

1.5.5 Técnicas de análisis de la información.

1.5.5.1 *Análisis documental.*

En el análisis de datos, la información recolectada en las fuentes primarias y secundarias se revisa y se transcribe de forma organizada; a ésta se le debe hacer un análisis para dar respuesta a las preguntas del estudio, y así, puede ser categorizada de acuerdo con el tema de investigación (Hernández, et al, 2014). Debido a que la investigación es cualitativa, el análisis de datos se realiza con el fin de categorizar la información recolectada de las entrevistas para lograr el diseño del manual de funciones y de procedimientos de la empresa AUSERPUB E.S.P.

1.5.5.2 *Análisis cualitativo de los datos.*

Dado que el análisis de datos es cualitativo, la información recolectada es extensa y sin un orden específico; por lo cual se debe estructurar, examinar cada dato y compararlo; es un trabajo de interpretación de información y de hallar un significado de acuerdo al problema de investigación. Sin embargo, si existen inconsistencias o falta de claridad, se decide si es necesario volver al campo o contexto por otros datos importantes para los resultados de la investigación (Hernández, et al, 2014).

En relación con lo dicho, una vez analizada la información y organizada mediante la técnica denominada análisis cualitativo de datos, se emplea la sistematización, clasificación y codificación.

1.5.5.3 *Categorías de análisis.*

Dentro de las investigaciones cualitativas se obtienen grandes volúmenes de datos y por ello, las categorías facilitan la clasificación de forma adecuada de la información; para profundizar en el significado de categorizar, Martínez (2006) define:

“Categorizar es clasificar, conceptualizar o codificar mediante un término o expresión breve que sean claros e inequívocos (categoría descriptiva), el contenido o idea central de cada unidad temática; una unidad temática puede estar constituida por uno o varios párrafos o escenas audiovisuales” (p. 141).

Después de recolectar la información por medio de los instrumentos se procede a identificar las categorías de análisis para el manual de funciones y de procedimientos. En cuanto al manual de funciones se establecen las categorías de análisis en la siguiente tabla.

Tabla 2
Categorías de análisis para el manual de funciones

Nombre de Categoría	Descripción
Identificación del Cargo	Permite determinar y/o conocer los cargos existentes en la empresa objeto de estudio y el nivel jerárquico al cual pertenece.
Objetivo del Cargo	Hace referencia al propósito o razón de ser del cargo en la organización.
Responsabilidad del Cargo	Expresan los principales resultados que se deben asumir y efectuar en el cargo.

Funciones o Tareas	Corresponde a las labores u ocupaciones a desempeñar por la persona encargada del cargo.
Perfil del Cargo	Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades, nivel académico y experiencia que se espera debe poseer una persona para desempeñar el cargo.

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, para el manual de procedimientos las categorías de análisis se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 3
Categorías de análisis para el manual de procedimientos

Nombre de Categoría	Descripción
Objetivo	Define el por qué se ejecuta determinado procedimiento.
Alcance	Determina donde inicia y culmina un procedimiento en particular.
Responsables	Se refiere al quehacer de los cargos que intervienen en cada fase de un procedimiento en específico.
Descripción General	Define el cómo se ejecuta determinado procedimiento teniendo en cuenta la periodicidad de las actividades, los métodos y procesos utilizados, además de los cargos participantes en este.

Fuente: Elaboración Propia.

Teniendo en cuenta las categorías de análisis del manual de funciones y de procedimientos, la siguiente tabla muestra las categorías consideradas y otras intrínsecas puntualizadas en cada pregunta de la entrevista que ayudan a la presente investigación, con el fin de identificar y clasificar la información relevante y detallarla de manera concreta, clara y entendible.

Tabla 4

Categorías de análisis asignadas a las preguntas desarrolladas en la entrevista

NÚMERO DE PREGUNTA	PREGUNTA	CATEGORÍA
1	¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?	Identificación del Cargo
2	¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?	Perfil del Cargo
3	¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?	Perfil del Cargo
4	¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?	Identificación de necesidades de formación, inducción y/o capacitación
5	Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿Usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?	Perfil del Cargo
6	¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?	Perfil del Cargo
7	¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?	Reclutamiento
8	¿En qué lo ha formado la empresa para el	Identificación de

	cargo que desempeña?	necesidades de formación, inducción y/o capacitación
9	¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	Selección
10	¿Considera usted que el puesto de trabajo está sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	Carga Laboral
11	¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	Análisis y Descripción del Cargo
12	¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	Carga Laboral
13	¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Funciones o Tareas
14	¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	Descripción de Procedimientos
15	¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	Análisis y Descripción del Cargo

16	¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	Análisis y Descripción del Cargo
17	¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	Descripción de Procedimientos
18	¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida).	Estructura u Organigrama
19	¿Usted tiene cargos a su mando? Si los tiene ¿cuáles son?	Estructura u Organigrama
20	¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Estructura u Organigrama/Descripción de Procedimientos
21	¿Cómo es el ambiente laboral?	Condiciones del Puesto o Cargo
22	¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Condiciones del Puesto o Cargo.
23	¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	Perfil del Cargo
24	¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	Recursos

25	¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	Análisis y Descripción del Cargo
----	--	----------------------------------

Fuente: Elaboración Propia.

Así mismo, teniendo en cuenta las categorías de análisis del manual de procedimientos, la siguiente tabla muestra las categorías consideradas para las preguntas del instrumento de observación directa.

Tabla 5
Categorías de análisis asignadas a los interrogantes de la observación directa

NÚMERO DE PREGUNTA	PREGUNTA	CATEGORÍA
1	¿Qué hace?	Responsables del procedimiento
2	¿Cómo lo hace?	Descripción General del procedimiento
3	¿Por qué lo hace?	Objetivo del procedimiento

Fuente: Elaboración Propia.

1.6 MARCOS DE REFERENCIA

1.6.1 Marco contextual.

El Placer, es uno de los Corregimientos del municipio de El Cerrito en el departamento del Valle del Cauca, forma parte de una zona plana con aproximadamente 16.000 habitantes, cuenta con gran variedad de instituciones educativas del sector público y privado reconocidas y aprobadas por el Ministerio de Educación Nacional; tiene canchas deportivas propias, parque recreacional, balnearios, iglesia, cementerio, puesto de salud, puesto de policía, galería, servicio de telefonía e internet, estación de servicio Terpel, acueducto y alcantarillado comunitario; sus calles en su mayoría pavimentadas y zonas verdes para la recreación con juegos y máquinas de ejercicio (Vallejo, 2001).

A continuación, la ilustración No. 1 muestra en el mapa la ubicación del Corregimiento El Placer.

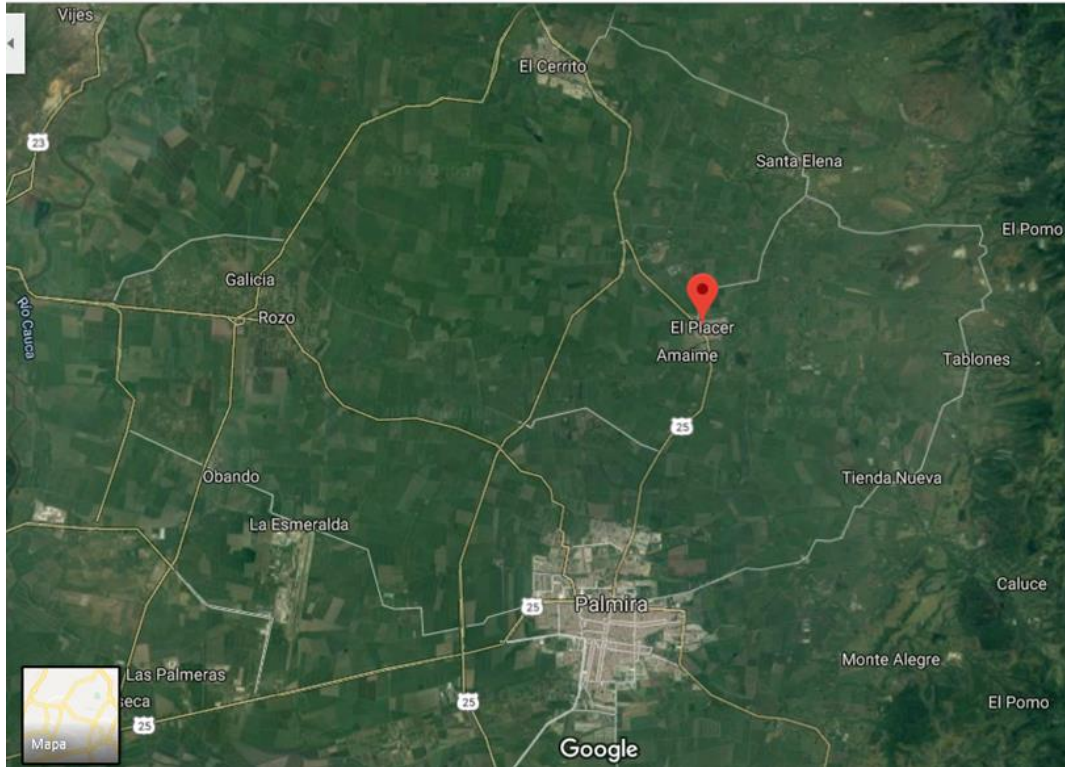


Ilustración 1 Ubicación del Corregimiento El Placer

1.6.1.1 Reseña histórica, ocupación y actividad económica del corregimiento el placer.

De acuerdo con el libro *El Cerrito Ciudad Cariño Ayer y Hoy “La Tierra de el Paraíso”* del autor Vallejo (2001), describe que el corregimiento de El Placer se constituyó en el año 1960, donde el Gerente del Ingenio Manuelita S.A. el Doctor Harold Eder, viendo la necesidad de vivienda de los trabajadores parceló una de sus haciendas en 106 lotes, los cuales fueron vendidos en un 80% a los trabajadores de los Ingenios Providencia y Manuelita S.A., a su vez algunos trabajadores dividieron los lotes y vendieron a otros, interesados en la oferta de trabajo del lugar, debido a la proximidad con El Cerrito, Palmira y Cali. La gran mayoría de la población de El corregimiento El Placer desarrolla sus labores diarias de empleo en la ciudad Santiago de Cali, Palmira, El Cerrito y principalmente en los ingenios azucareros, algunas madres cabezas de hogar desarrollan actividades de servicios domésticos en la ciudad de Palmira y El Cerrito.

La actividad económica gira en gran medida a los Ingenios, debido a que el corregimiento El Placer se encuentra ubicado entre hectáreas de caña de azúcar, pertenecientes al ingenio Manuelita S.A. y Providencia S.A. También se destacan la elaboración de muebles especialmente en madera, el cultivo de frutas y la promoción turística en hoteles y restaurantes de la zona (Vallejo, 2001).

1.6.1.2 Ubicación de la empresa AUSERPUB E.S.P.

Las oficinas de la Asociación Comunitaria AUSERPUB E.S.P. para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, se encuentran localizadas en la carrera 3 No. 3-50, Barrio El Placer, Corregimiento de El Placer, Municipio de El Cerrito y la Planta de Tratamiento de Agua Potable se encuentra en el sector Los Ceibos-Hacienda Piedechinche, lugar donado a la comunidad de El Placer por el Ingenio Providencia.

En la ilustración 2 se muestra en el mapa la ubicación de los dos lugares de operación de la empresa.

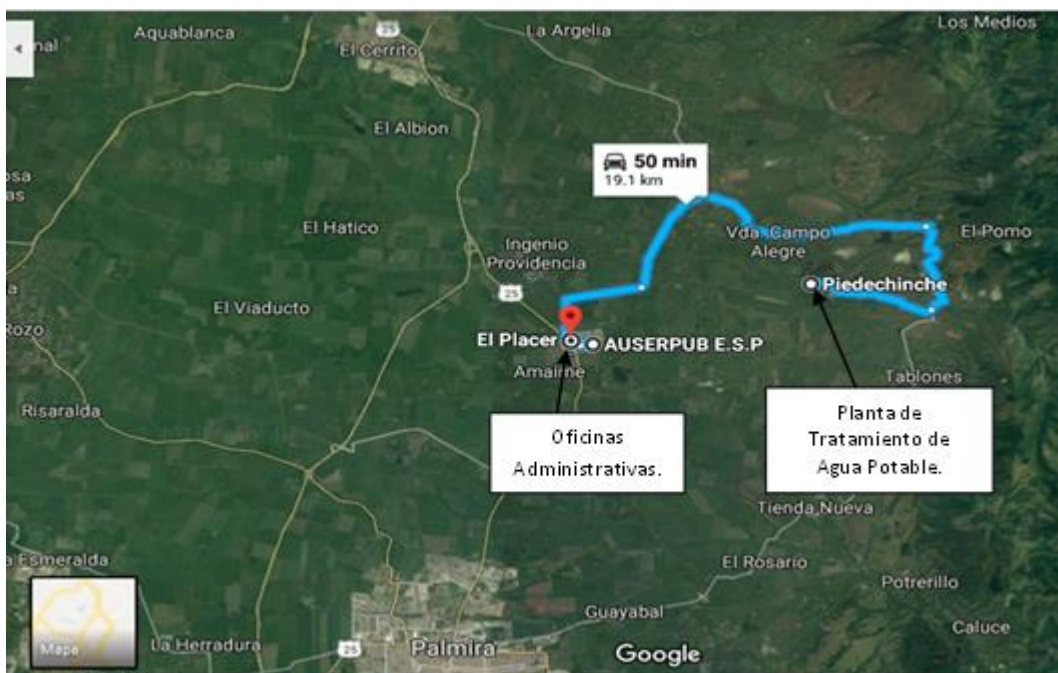


Ilustración 2 Ubicación oficinas administrativas y planta de tratamiento de agua potable

1.6.1.3 Identificación de la empresa AUSERPUB E.S.P.

La empresa se encuentra registrada en la Cámara de Comercio de Buga. La información perteneciente a esta es consultada por medio del Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio (RUES).

Tabla 6
Identificación de la empresa

Razón Social	Asociación Comunitaria De Usuarios De Servicios Públicos Domiciliarios Del Corregimiento De El Placer Municipio De El Cerrito Departamento Del Valle Del Cauca E.S.P. “ASERPUB E.S.P”
Sigla	
Cámara de Comercio	BUGA
Número de Matrícula	9000000657
Identificación	NIT 815004768 - 2
Último Año	2019
Renovado	
Fecha Renovación	20190322
Fecha de Matrícula	20031124
Fecha de Vigencia	20230830
Estado de la matrícula	Activa
Tipo de Sociedad	Entidad Sin Ánimo De Lucro
Tipo de Organización	Asociaciones, Corporaciones, Fundaciones E Instituciones De Utilidad Común (Gremiales, De Beneficencia; Profesionales, Juveniles, Sociales, Democráticas Y Participativas, Cívicas Y Comunitarias, De Egresados, De Rehabilitación Social Y Ayuda A Indigentes Y Clubes Sociales).
Categoría de la Matrícula	Sociedad ó Persona Jurídica Principal ó Esal
Empleados	16.00
Afiliado	No
Actividades Económicas	
* 3600 - Captación, tratamiento y distribución de agua	

Fuente: Adaptado de Registro Único Empresarial RUES.

1.6.1.4 Reseña histórica AUSERPUB E.S.P.

Los orígenes de la empresa de acueducto y alcantarillado en el Corregimiento El Placer se remontan a 1983, con la construcción de una bocatoma tipo sumergible, un filtro dinámico (grava de diferentes Granulometrías) y una línea de conducción que fue extraída para direccionarla de mejor manera. Con la ayuda de líderes comunales y con la participación de administradores municipales y departamentales (Alcaldía y Gobernación del Valle), se fueron construyendo las siguientes obras o infraestructuras: Canaleta Persal, Flocladores, Sedimentadores y Tanque de Almacenamiento.⁵

La administración del servicio de agua desde un comienzo fue bajo el nombre de Asociación de Usuarios Acueducto y Alcantarillado El Placer-Villa Nelly, que surtía a la comunidad por medio del pozo profundo que cada barrio tiene hasta el momento. En 1996 se adquiere una Motobomba Sumergible con la gestión de las Juntas Comunales y la Comunidad, con el tiempo resultaron problemas en cuanto a su funcionamiento, y por esto, se presentaron huelgas por parte de la comunidad insatisfecha de no tener el servicio, a pesar de la situación los Ingenios Manuelita y Providencia enviaban tanques con agua mientras se solucionaban las dificultades con los equipos.

En 2001, la Asociación es registrada ante la Cámara de Comercio de Buga, Superintendencia de Servicios Públicos (SSPS) y La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), luego de adquirir la Planta de Tratamiento de Agua Potable durante la gestión del alcalde de El Cerrito en ese entonces Tomás Joaquín Reyes Millán.

A mediados del 2003, se constituye la empresa Asociación de Usuarios de Servicios Públicos del Corregimiento de El Placer, Municipio de El Cerrito, Departamento del Valle del Cauca ESP, para luego en el 2005 mediante Acta de Asamblea Extraordinaria cambiar su nombre por el de Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer, Municipio de El Cerrito, Departamento del Valle del Cauca, ESP. AUSERPUB ESP.

Hasta el 2004 se surtía del agua a la comunidad por una cuota fija de \$4.000, a partir de esta fecha se coloca en funcionamiento los medidores de agua para un cobro por metro cúbico de agua; esto con el fin de concientizar a los usuarios en cuanto a los desperdicios de agua y mejorar la calidad de la prestación del servicio.

⁵ Información obtenida de documentos Institucionales.

Entre el 2008 y 2009, constructoras de planes de vivienda entregan las casas terminadas de los barrios Porvenir y Porvenir de Comfandi, situación que favoreció el crecimiento en la prestación del servicio a nuevos suscriptores, teniendo en cuenta que el Corregimiento de El Placer tiene una población consolidada, es decir existen pocas zonas con posibilidad de nuevas urbanizaciones.

A partir del 2009 la empresa con mano de obra propia, comienza la elaboración de cajas de medidor, tapas de sumideros y tapas de recámaras, productos con la marca AUSERPUB E.S.P. que antes se compraban a IMEVALLE.

1.6.1.5 Descripción de la empresa AUSERPUB E.S.P.

AUSERPUB E.S.P., es un acueducto comunitario, sin ánimo de lucro, creado con el esfuerzo de la comunidad, con el propósito de suplir una de las necesidades básicas del ser humano y mejorar la calidad de vida de los habitantes del Corregimiento El Placer.

La máxima autoridad de la empresa es la Asamblea General que la conforma la comunidad de usuarios, y sus fundadores los cuatro barrios: El Placer, Villa Nelly, El Carmen y Oviedo, quienes nombran dos miembros por barrio para representarlos y así formar la Junta Directiva, estos encargados de nombrar el Director Administrativo, los empleados y asesores externos (contador, ingeniero y otros.); cuenta también con Revisor Fiscal (externo) nombrado por la Asamblea General.

En la actualidad el acueducto comunitario AUSERPUB E.S.P. para desarrollar sus actividades toma en alquiler las instalaciones de lo que anteriormente era el centro de salud, que pertenece a la Junta de Acción Comunal del barrio El Placer.

La Planta de Tratamiento, área operativa de la organización cuenta con una estructura física (des-arenadores, canal de aducción, floculadores, sedimentadores, filtros, cuartos de cloración y desinfección, tanques de almacenamiento, red de conducción y red de distribución), construida sobre un terreno propio, donado por el Ingenio Providencia con equipos de laboratorio que se han adquirido de acuerdo a los requerimientos de los entes que los regulan.

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado corresponde a los suscriptores y usuarios de los barrios: El Placer, Villa Nelly, El Carmen, El Oviedo, El Porvenir y El Porvenir de Comfandi. Siendo la cantidad de suscriptores por barrio la siguiente.

Tabla 7
Suscriptores de acueducto alcantarillado

SUSCRIPTORES	
Barrio	Cantidad
El Placer	900
Villa Nelly	712
El Carmen	638
Porvenir	177
Comfandi	484
Total: 3127 viviendas con el servicio	

Fuente: Información obtenida de la empresa

Cabe resaltar que cuando la empresa se ve en la necesidad de suspender el funcionamiento de la planta de tratamiento, esta cuenta con tres pozos que suministran el agua, los cuales son sometidos a cloración para abastecer el consumo de los habitantes temporalmente. Además, para mantener el servicio de 24 horas continuas de abastecimiento, realizan la sectorización de cada barrio, ya que así se suspende el servicio solo en el barrio involucrado en el inconveniente que se presente. El uso de cada pozo es solo para situaciones de emergencia como daños o mantenimientos con la debida autorización de las Juntas Comunes de cada barrio mediante convenio firmado por las partes.

1.6.1.6 Estructura organizacional.

En AUSERPUB E.S.P. se emplea un organigrama de tipo lineal de forma estructural simple, este modelo se usada en pequeñas empresas. En la organización el Director Administrativo como jefe debe tener conocimiento del funcionamiento y control de toda la empresa, y es de quien sus colaboradores se reportan y reciben órdenes; en cuanto a la relación entre jefe y subordinados se manifiesta de manera cercana y la toma de decisiones es eficiente.

En relación a lo anterior, el organigrama de AUSERPUB E.S.P. se encuentra diseñado en la actualidad de la siguiente manera:

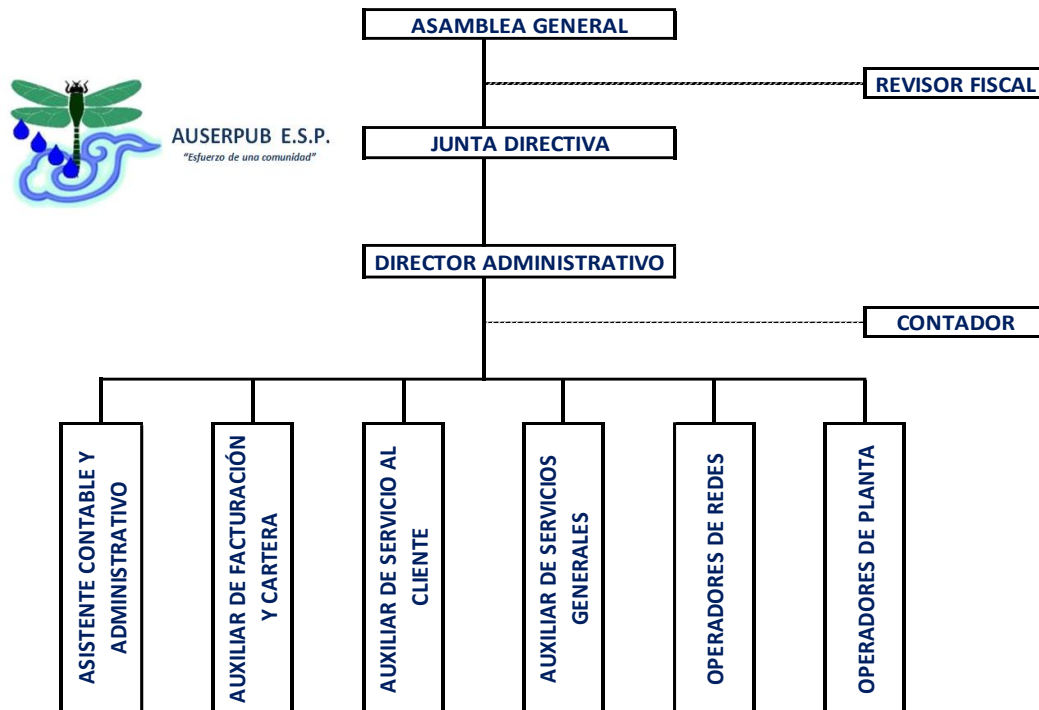


Ilustración 3Organigrama de AUSERPUB E.S.P.

Tal como se observa, el organigrama está conformado por una Asamblea General de usuarios, los cuales son los suscriptores de los cuatro barrios fundadores: El Placer, Villa Nelly, El Carmen y El Oviedo. Esta Asamblea nombra una Junta Directiva que la compone:

- Un Presidente
- Un Vice-Presidente
- Un Secretario
- Un Secretario Suplente
- Cuatro Vocales

Después de la Junta Directiva se encuentra al mando el Director Administrativo quien lidera y gestiona los procesos concernientes a los cargos administrativos y operativos, estos divididos en tres áreas las cuales tienen personal permanente en cada puesto de trabajo; además del personal externo contratado por honorarios: Contador y Revisor Fiscal.

1.6.1.7 Misión, visión, principios y valores corporativos.⁶

Misión

“La Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer, Municipio de El Cerrito, Departamento del Valle del Cauca, “AUSERPUB E.S.P.” se propone conseguir el mejoramiento continuo en todos y cada uno de los procesos que realiza a fin de cumplir de manera sostenible con los parámetros de calidad y responsabilidad social que impone su función empresarial. Para esto desarrollará programas de gestión integral del recurso hídrico y humano como un mecanismo de acercamiento efectivo con las comunidades vecinas en aras a extender su radio de influencia”.

Visión

“La Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer, Municipio de El Cerrito, Departamento del Valle del Cauca, “AUSERPUB E.S.P.” se convertirá en un plazo de 15 años en la mejor empresa comunitaria de la región sur occidental del país bajo los preceptos del Programa Nacional de Uso Racional del Agua, de Energía y de Conservación del Medio Ambiente”.

Principios Corporativos

- Trabajo en Equipo: Valoramos el aporte de nuestros empleados y sugerencias de la comunidad para alcanzar las metas propuestas.
- Respeto: Por el medio ambiente, la comunidad, los usuarios, los empleados y empresa en general.
- Compromiso: Trabajamos con responsabilidad, cumpliendo con todas las normas de los entes que nos regulan y ejecutamos las obras oportunamente con la mejor calidad.
- Desarrollo Profesional: Procuramos la capacitación constante de nuestros empleados, buscando crecimiento personal y desarrollo para la empresa.
- Honestidad: Contamos con una Junta Directiva y un grupo de empleados decentes, de buena moral y buenas costumbres.

⁶ Información obtenida de la página web AUSERPUB E.S.P.

Valores Corporativos.

- Liderazgo: Somos una empresa creada por la comunidad, que con el apoyo de todos ha ido creciendo para impulsar el desarrollo de la región y mejorar la calidad de vida de sus usuarios.
- Estabilidad: Brindamos a nuestros empleados estabilidad laboral y permanencia dentro de la empresa, a nuestros usuarios continuidad y calidad en el servicio.
- Transparencia: Rendimos informe de nuestras gestiones administrativas, financieras y operativas a la comunidad, a los entes estatales y gubernamentales de forma oportuna.

1.7 MARCO LEGAL

La Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer, “AUSERPUB E.S.P.” se desempeña entorno a contextos legales instaurados para el funcionamiento y correcta prestación de los servicios relacionados con el acueducto y alcantarillado, siendo estos los Estatutos propios de la empresa, La Constitución Política de Colombia, Leyes Regulatoras de los Servicios Públicos Domiciliarios, Entidades de Regulación, Control y Vigilancia en los Servicios Públicos y el Código Sustantivo del Trabajo.

A continuación, se especifican cada una de las normativas que rigen a AUSERPUB E.S.P. como entidad.

1.7.1 Estatutos de la empresa AUSERPUB E.S.P.⁷

De acuerdo a los estatutos de la empresa AUSERPUB E.S.P. fue constituida a través de documento privado de 30 de agosto de 2003, inscrita con la denominación de Asociación de Usuarios de Servicios Públicos del Corregimiento de El Placer, Municipio de el Cerrito, Departamento del Valle del Cauca E.S.P. Mediante acta de asamblea extraordinaria el 30 de noviembre de 2005 cambio su nombre por el de Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer, Municipio de el Cerrito, Departamento del Valle del Cauca, ESP “AUSERPUB E.S.P.”.

AUSERPUB E.S.P. es una empresa comunitaria sin ánimo de lucro, con número de identificación Tributario (NIT) 815.004.768-2 y con actividad económica de captación, tratamiento y distribución de agua.

⁷ Información obtenida de documentos institucionales de AUSERPUB E.S.P.

1.7.2 Constitución Política de Colombia.

Para describir el marco legal de las empresas de servicios públicos y la intervención del Estado en cuanto a ellas, se tiene en cuenta lo que se menciona en la Constitución Política de Colombia los Artículos 365, 366, 367, 368, 369 y 370, los cuales establecen que es deber del Estado asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos, donde se prestaría por el Estado directa o indirectamente, por comunidades organizadas o particulares, siendo el Estado quien mantenga la regulación, control y vigilancia. Se dispone al Estado dar solución a las necesidades de salud, educación, saneamiento ambiental y de agua potable buscando el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la población.

1.7.3 Ley 142 servicios públicos domiciliarios de julio 11 de 1994⁸

Se tiene en cuenta la ley 142 de 1994 en la cual se establece fundamental garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, bajo una correcta aplicación de la normatividad y regulación relacionada por parte de cada uno de los entes públicos y privados presentes en estos servicios.

Los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios son establecidos en el Artículo 9º de esta ley, además de otros establecidos en el Estatuto Nacional del Usuario. En el Capítulo 2, Artículo 14.22 se menciona que el servicio público domiciliario de agua potable debe ser distribuido de forma apta para el consumo humano, de acuerdo a la ley aplica actividades de captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

En cuanto al Artículo 14.23 el servicio de alcantarillado es la recolección de residuos que por medio de la ley se aplica actividades como la disposición final de tales residuos.

En la regulación, control y vigilancia del Estado en el título 5 hace referencia a la participación del usuario, de los ministerios, de las comisiones de regulación y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

En el Título 6 se decreta el régimen tarifario de los servicios enfatizando la eficiencia de los recaudos para el aumento de la productividad y la intervención de los diferentes entes regulatorios de vigilancia y control. En los Artículos 99 y 101 se especifican los subsidios del Estado y la estratificación socio económica. Los Artículos 147 al 151 se establecen la naturaleza y requisitos de las facturas, dando cumplimiento a la forma de realizarlas y su contenido.

⁸ Consultado en: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjurMantenimiento/normas/Norma1.jsp?i=2752>

También, el decreto nacional 302 de 2000 determina las normas especiales del agua potable y saneamiento, en el cual el Artículo 160 establece las prioridades de la Comisión de regulación de agua potable y saneamiento, y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de mantener y extender la cobertura del servicio en zonas rurales, municipios pequeños y áreas de estratos 1 y 2, con la debida eficiencia y calidad.

1.7.4 Entidades de regulación, control y vigilancia en los servicios públicos:

- Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)
- Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC)
- Secretaria de Salud Municipal de El Cerrito
- Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca
- Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico

1.7.5 Código Sustantivo de Trabajo.

La empresa AUSERPB ESP tiene personal permanente vinculado con contratos laborales a término indefinido cumpliendo con todas las prestaciones de ley y demás garantías laborales consagradas en el Código Sustantivo de Trabajo con el propósito de mostrar las relaciones entre empleadores y trabajadores se presentan algunos requerimientos dentro del Código Laboral Sustantivo de Trabajo; tales elementos son mencionados en el Artículo 23 los cuales deben ser tenidos en cuenta a fin de que exista contrato, tomando también el Artículo 24 donde se presume que toda relación de trabajo personal está regida por un contrato de trabajo; el Artículo 45 donde se manifiesta la duración o tiempo en que puede celebrarse un contrato y Artículo 50 ítem 2 para lo relativo al contrato a término indefinido.

1.8 MARCO TEORICO

En el desarrollo de la presente investigación se contempla una descripción de temáticas a analizar y aplicar; por consiguiente, se aborda aspectos relacionados con el proceso administrativo denominado Organización, luego con la Gestión del Talento Humano en las organizaciones, enfatizando en los procesos de análisis y descripción de cargos, el manual de funciones y procedimientos, y el proceso de reclutamiento, selección, contratación, socialización e inducción.

1.8.1 Proceso administrativo: organización.

Dentro de las teorías de la administración y de la organización, Fayol (1987), estipula que el proceso administrativo se compone de cinco aspectos fundamentales: Planear, Organizar, Coordinar, Dirigir y Controlar. En tal sentido, según Fayol (1987) organizar es establecer lo material o social de la organización. Respecto al orden material, afirma que “...es necesario que se haya reservado un lugar para cada objeto y que cada objeto se halla en el lugar que le ha sido asignado” (p.40). Al respecto Fayol (1987) menciona que

“El orden debe tener por resultado evitar las pérdidas de materiales y de tiempo. Para que este propósito sea alcanzado en forma absoluta es necesario no solamente que las cosas estén en su lugar, bien arregladas, sino también que el lugar haya sido elegido de manera de facilitar todas las operaciones tanto como sea posible” (p. 40).

Por otra parte, de acuerdo con Fayol (1987), el orden social de una empresa viene determinado por los cargos en los cuales las personas son contratadas para desempeñar funciones, y estas son ubicadas de manera pertinente, con el fin de que el rendimiento en su labor sea óptimo, tal como se establece en la siguiente consigna: “Un lugar para cada persona y cada persona en su lugar” (p. 41).

En las empresas el proceso “organización” es un factor fundamental para lograr la eficiencia, tanto a nivel general (los resultados de la organización) como al respecto de los puestos de trabajo y personal que los ocupa. Tener un orden establecido puede facilitar que se detecte el tiempo necesario para cada tarea y determinar qué problemas o errores han sucedido por falta de estructura. Sin embargo, no solo es contar con un orden organizacional sino también brindar los recursos necesarios en todos los procesos de forma que se interrelacionen entre sí, para aumentar la productividad y maximizar los resultados (Fayol, 1987).

Ahora bien, Dávila (2001) diferencia el concepto de organización con organizar funciones dentro del proceso administrativo, donde infiere que “organizar consiste en establecer un esquema de agrupamiento de actividades y de relaciones de autoridad” (p. 8). Este proceso administrativo en una organización se orienta por alcanzar los objetivos a través del correcto uso de los recursos, tales como de personal, monetarios, tecnológicos, etc., mediante una eficiente gestión administrativa (Dávila, 2001).

Por su parte, Franklin y Gómez (2002) plantean algo levemente similar a Dávila:

“La organización es un proceso encaminado a obtener un fin. Fin que fue previamente definido por medio de la planeación. Organizar consiste en efectuar una serie de actividades humanas, y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actué como una sola, para lograr un propósito común” (p. 3).

En este sentido, Koontz y Weihrich (2004) consideran que:

“organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas” (p. 31).

Dentro de este contexto, en lo que compete a los fundamentos de la organización se determina organizar a designar tareas, recursos y responsabilidades; establecer un sistema de medios de interrelación de tal forma que los empleados puedan interactuar y coadyuvar con el fin de cumplir metas y objetivos organizacionales. Se establece un grupo o conjunto de personas por áreas y se coordinan las partes de modo que las tareas sean ejecutadas de manera que se pueda alcanzar el éxito. (Bateman y Snell, 2009).

1.8.2 Gestión del talento humano (GTH).

La GTH ha sobrellevado continuos avances y mejoras en el transcurrir del tiempo, por tanto, para comprender el desarrollo de ésta, a continuación, se presentan algunos autores o predecesores tratantes del tema.

El punto de partida es el análisis realizado por Gonzáles (2015), quien determina que la gestión de recursos humanos surge en la revolución industrial propuesta a partir de los trabajadores, los cuales promovieron la reclamación de sus derechos por las desmedidas condiciones en las que se desempeñaban. Además, recalca que a finales del siglo XIX surgió el intento de organizar los recursos humanos dentro de la empresa, partiendo de los estudios realizados por Taylor quien llevó a cabo un método de organización con el fin de aumentar la productividad y buscando optimizar el uso de maquinaria y herramientas por parte del trabajador, enfocándose en la división del trabajo, aparición de supervisores y control del tiempo, ajustándolo a cada tarea para medir la eficiencia del trabajador y motivándolo a ceñirse al límite de tiempo establecido.

De igual manera, González (2015) menciona la teoría de las relaciones humanas desarrollada por Elton Mayo, exponiendo que este autor es quien incorpora un modelo más humanístico demostrando que el bienestar del trabajador al igual que el entorno social o clima laboral repercuten de forma positiva en la productividad.

En línea con lo anterior, en el experimento de Hawthorne realizado en la Western Electric Company, Mayo (1972) menciona que la compañía reestructuró de gran manera la situación industrial de la organización, enfocándose en análisis realizados por periodos donde las obreras y el grupo de trabajo se sometieron a una readaptación en su ambiente industrial, en el que se resalta con mayor importancia su propio valor y su bienestar, así, el trabajo pasa a un segundo lugar, mostrando cambios en las condiciones externas y a través de toda la organización como organismo.

En este experimento se evidenció que un enfoque humanístico encaminado a las condiciones laborales, el trato a los colaboradores como seres humanos y una serie de ambientes especiales tiene efecto en el rendimiento y por ende en la productividad.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la influencia de la escuela de las relaciones humanas con el avance de la GTH es analizado por Dávila (2001) donde menciona que:

“La escuela de las relaciones humanas “descubre” que la organización no es solamente un aparato económico y técnico sino un organismo social. Y que el hombre en vez del “hombre económico” racional es un “ser social” (p. 190).

Para Dávila (2001) las relaciones humanas son una teoría organizacional que concuerda con las teorías clásicas al dirigir su objetivo a maximizar la productividad por medio de la mejora en el rendimiento de los trabajadores; además, el camino para llegar a esto no se enfoca solamente en el desarrollo tecnológico, nuevos productos, estrategia de mercado o el rediseño de la estructura de la organización, sino en el mejoramiento de la situación social de la fábrica. En cuanto al avance al cual las relaciones humanas dio su aporte, menciona que así como de la expansión del taylorismo nació el “experto en eficiencia”, para el caso de las relaciones humanas surgió el “experto en relaciones humanas” y que al transcurrir de los años ha sido nombrado de diferentes maneras tales como “agente de cambio” para referirse al experto en “desarrollo organizacional” al que actualmente se le otorga el nombre de “consultor de recursos humanos” (Dávila, 2001).

Al respecto, Chiavenato (2007) menciona tres eras de la organización en las cuales el recurso humano presentó cambios; la primera comprende la industrialización clásica, la cual se apertura con la revolución industrial donde predominó el diseño piramidal, los mandatos por la alta dirección y la burocracia para regularizar y estandarizar la conducta de los integrantes; por ende se consideraba a las personas apéndices de las máquinas como factores de producción al igual que otros recursos como el equipo y el capital, de tal modo la administración de personas le competía el nombre de relaciones industriales al predominar la tecnología por encima de estos.

Por su parte, en la era de la industrialización neoclásica el modelo burocrático y la organización piramidal paso a ser una forma de estructura lenta y rígida en cuanto a los cambios en el entorno laboral, a esto se unieron los nuevos modelos de innovación y el nacimiento de la organización matricial como una forma más fácil de administrar y agilizar la producción (Chiavenato, 2007). El concepto de Relaciones industriales se sustituyó por un nuevo enfoque de administración de recursos humanos, donde las personas pasaron a ser tenidas en cuenta como seres vivos dejando de lado la concepción de ser elementos o partes de la maquinaria como factor de producción.

En la era de la información se instauró la globalización y la estructura matricial quedo en el pasado. Los procesos organizacionales comenzaron a tomar más importancia que las áreas en sí, y se vio la necesidad de definir los puestos y las funciones dentro de las empresas debido a los constantes avances del entorno y la tecnología, la estructura de las organizaciones dejó de limitarse por áreas y pasaron a ser equipos multifuncionales de trabajo estableciendo misiones y objetivos. Aquí, se tiene en cuenta con mayor importancia el conocimiento y las habilidades mentales de las personas, por ende, el título de administración de recursos humanos toma un nuevo enfoque y pasa a ser más humanístico como Gestión del Talento Humano, donde las personas dejan de ser recursos, ya que los recursos se agotan y pueden ser sustituidos fácilmente y pasan a ser individuos con conocimientos, capacidades, habilidades y personalidad propia (Chiavenato, 2007).

Ahora, la gestión humana tiene un concepto moderno. Para Calderón, Naranjo y Álvarez (2010):

“La gestión humana moderna trasciende los procesos propios de la administración de personal y se ha transformado en una función encargada del gobierno de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las

prácticas de recursos humanos y la comprensión de los mercados laborales, que apuntan de manera holista a cumplir los objetivos organizacionales mediante el apoyo a las estrategias empresariales y al desarrollo de las personas” (p. 17).

García (2008), sostiene que la GTH es la acción estratégica y de apoyo a la gerencia, realizada mediante políticas, planes, programas y actividades que contribuyen a la formación, motivación, retribución y desarrollo del personal, con el fin de proporcionar un equilibrio en los intereses de la organización y del colaborador para el logro eficiente de los objetivos.

En este orden de ideas, García (2008) agrupa los procesos que se desarrollan en la GTH en cinco macro-procesos, siendo el primero “Organización y Planificación del Área de Gestión Humana”, del cual se desprende el siguiente macro-proceso llamado “Incorporación y Adaptación de las Personas a la Organización”; considerando estos dos el foco central para el desarrollo de esta investigación.

Por una parte, en el primer macro-proceso se tienen en cuenta la planeación estratégica de la gestión del talento humano, que según García (2008) “...busca definir el personal que se requiere, o se requerirá, para cumplir las metas organizacionales” (p. 22). Otro proceso, es el análisis y diseño de cargos, del cual, desde el ámbito de la GTH, según Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007) es el proceso del que dependen la mayor parte de las acciones de una organización, ya que el análisis del puesto de trabajo proporciona información detallada acerca del desarrollo de las funciones y responsabilidades, los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarios para el logro de los objetivos. Así pues, contribuye a la toma de decisiones relacionadas con la GTH, en cuanto al reclutamiento, selección, inducción, evaluación del rendimiento y otras actividades que se utilizan en el análisis del puesto de trabajo para “...validar los métodos y técnicas que se emplean en dichas decisiones” (p. 57).

Y por otra parte, en el segundo macro-proceso se detalla con exactitud lo concerniente a la incorporación y adaptación de las personas a la organización, estos procesos varían según la organización, por lo que García (2008) los menciona de la siguiente manera: requisición y reclutamiento, selección de personal, contratación, socialización e inducción.

En el proceso de requisición se definen las características y requisitos que un candidato a una vacante debe poseer, esto, de acuerdo con el perfil determinado por quien decide reclutar personal para un puesto de trabajo; criterios establecidos en un documento para dar paso a un efectivo reclutamiento (Chiavenato, 2007).

Bohlander, Snell y Sherman (2001) y Dolan et al, (2007) plantean que mediante el reclutamiento se logra tomar la decisión sobre quién incorporar a la organización, con exactitud se elige el tipo de aspirante capaz de desempeñarse en el puesto que necesita cubrir, basándose en el perfil y especificaciones determinadas en el análisis del puesto de trabajo.

Con base en Chiavenato (2017), la selección de personal es el paso siguiente al reclutamiento, en el que se escoge entre un grupo de aspirantes reclutados a los más apropiados de acuerdo con los requerimientos del puesto, esto con el propósito de aumentar la eficiencia y mejorar el desempeño del personal y, por ende, la eficacia de la organización.

Para García (2008) el siguiente proceso es el de contratación, en el cual “...una persona natural (empleado) se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica (empleador), bajo la continuada dependencia o subordinación de ésta y mediante el pago de una remuneración (salario)” (p. 36).

Por último, desde el punto de vista de Dessler (2015) la selección de personal no es suficiente para que el colaborador se desempeñe de forma eficaz en el puesto de trabajo, de manera que es de suma importancia la socialización e inducción, proceso donde “incluso los individuos con un alto potencial no pueden realizar su trabajo, sino saben qué hacer o cómo hacerlo” (p. 186). Además, expone que la inducción permite que los nuevos colaboradores reciban la información pertinente para el desarrollo de sus funciones de forma correcta, también que se establezcan vínculos entre estos y la organización (Dessler, 2015).

1.8.3 Análisis y descripción de puestos de trabajo.

Para entender con amplitud el proceso de Análisis y Descripción de Puestos de Trabajo, se presentan diferentes precursores de estudios a considerar, analizar y aplicar en el desarrollo de esta investigación. En este contexto, se inicia exponiendo el análisis de puestos y posteriormente la descripción de estos.

Según lo expuesto por Reyes (2008), el análisis de puestos de trabajo proporciona una respuesta a una de las necesidades más urgentes de las empresas, ya que es indispensable para constituir los trabajos, saber lo que cada trabajador debe hacer y las aptitudes requeridas para ello; menciona, además, que es una herramienta de gran ayuda a los altos directivos, puesto que les permite conocer en cualquier momento las obligaciones y características de cada puesto y así identificar el colaborador apto para el mismo. Adicionalmente, da soporte a los supervisores ya que mediante el análisis identifican las labores que están a cargo de su vigilancia y pueden ser

utilizados como un instrumento para estar al tanto de las funciones y tareas que integran cada puesto y del mismo modo dar a conocerlas y exigir su cumplimiento.

Para analizar un puesto la información debe ser objetiva y comprobable con relación a cada requerimiento, de aquí, que las descripciones y especificaciones obtenidas de manera precisa tengan valor para quienes toman las decisiones acerca de la GTH (Bohlander et al, 2001). Asimismo, Chiavenato (2017) afirma que “... el análisis estudia y determina todos los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño” (p. 195).

No obstante, Lapierre (1962) destaca que antes de realizar la valoración de un puesto de trabajo es necesario realizar el análisis respectivo para conocer con exactitud en qué consiste, cuáles son sus requerimientos, conocimientos, experiencia, habilidades y responsabilidades que atañen al encargado u ocupante de este. Además, sostiene que el análisis de puestos abarca un estudio a fondo de todas las operaciones efectuadas en la organización permitiendo la aplicación de programas de reclutamiento, selección y contratación mediante características establecidas en cada puesto de trabajo. Asimismo, asegura que gracias a este análisis se logra formar al colaborador para optimizar sus conocimientos y habilidades, posibilita la justa asignación de salarios correspondiente a cada cargo, mejora las condiciones de trabajo y contribuye a una simplificación de labores mediante la mejora de los métodos.

De manera semejante, Dessler (2009) plantea el análisis de puestos como el paso para identificar las responsabilidades y habilidades que impone un puesto, así como las características propias de la persona que se debe contratar para desempeñarlo. En este sentido, afirma que el uso de la información obtenida del análisis del puesto ampara en gran parte las actividades de administración de recursos humanos tales como el reclutamiento y selección, cumplimiento de la igualdad de oportunidades en el empleo, evaluación de desempeño, remuneración y capacitación.

Por su parte, González (2015) afirma que el análisis de puestos es el proceso mediante el cual se adquiere información importante acerca del puesto de trabajo con el objetivo de determinar datos concretos de las actividades y responsabilidades que los componen. El análisis de puesto suministra información acerca de cómo la empresa realiza sus funciones, tareas y responsabilidades, permitiendo la elaboración de la descripción de este; dando respuesta a la necesidad de organizar adecuadamente y con precisión lo que cada colaborador debe realizar y las aptitudes que debe tener para ejecutarlo de forma eficiente (García, 2008).

Ahora bien, Rodríguez (2004) afirma que en el análisis del puesto no se tiene en consideración a la persona que ocupa el cargo, sino a lo que corresponde al puesto como tal; en el puesto de trabajo se determina el rol que las personas deben asumir debido a que se espera un determinado desempeño por el conocimiento de este. Los datos recogidos mediante el análisis de puestos no permiten por si mismos demostrar que las personas que posean cierto tipo de características presenten un mejor desempeño en su puesto de trabajo que otros; sino que son un medio para que las áreas encargadas del proceso de GTH tengan bases para escoger el mejor candidato y asignar responsabilidades dependiendo del nivel y cualidades que exija el cargo en sí (Arnold y Randall, 2012).

En cuanto a la descripción de puestos, Torres y Jaramillo (2014) afirman que es un documento escrito en el cual se plantean los puntos clave de un puesto de trabajo partiendo de diferentes características para establecer resultados, escala salarial, procesos para la selección, contratación o entrenamiento de los colaboradores de la empresa. En la descripción de puestos se puede identificar, definir, delimitar y reflejar el objetivo principal y la misión de un puesto perteneciente a una organización, además es necesario saber la complejidad de cada función y su grado de responsabilidad (Labrado, 2000).

Del mismo modo, Bohlander et al, (2001) definen la descripción del puesto como un instrumento donde se determina las definiciones y las obligaciones referentes a un puesto, el cual no es estándar en su contenido y forma, ya que es diferente dependiendo de cada tipo de organización. Además, puntualizan que tanto para los empleados como para la empresa la descripción de puestos es de gran importancia, puesto que al empleado le brinda información sobre sus obligaciones y resultados que la empresa espera de él; y para el empleador es una base para minimizar inconvenientes entre gerentes y colaboradores con relación al requerimiento del puesto.

De igual forma, Senlle (2007) expone la descripción de puestos como la forma de especificar las funciones para que las personas tengan certeza de los objetivos a cumplir en su trabajo, hecho que ayuda a la dirección a evitar querellas con el colaborador que se niegue a realizar alguna tarea adicional por estar estipulada en un documento formal.

Chiavenato (2017) por su parte sostiene que la descripción de puestos abarca un conjunto escrito y ordenado de tareas o responsabilidades que realiza el colaborador, estableciendo la periodicidad y los métodos utilizados para el logro de los objetivos propios de cada puesto. En

este sentido, Dessler (2009) destaca que la descripción de puestos es la información explícita de lo que realiza el ocupante del puesto, en cuanto a lo que hace, cómo lo hace y en qué condiciones lo hace.

Por su parte, Rodríguez (2004) asegura que “describir un puesto de trabajo es analizarlo para conocer el entorno en el que opera, su razón de ser, sus principales responsabilidades y su marco de contribución” (p. 38). Para lo cual Ríos (2013), propone que para describir un puesto de trabajo es necesario especificar las funciones, tareas, actividades y recursos que se llevan a cabo en cada uno de los puestos, además de la formación, experiencia requerida, responsabilidades, características ambientales, recursos a usar, procedimientos y flujo de comunicación.

Por último y a modo de conclusión, el análisis y descripción del cargo brinda apoyo a las organizaciones y sus colaboradores debido a que con estas descripciones pueden ejecutar con más factibilidad las operaciones o tareas encomendadas. Así, este proceso es vital para el departamento de GTH por lo que en este se debe tener conocimiento de las actividades a coordinar para propiciar la eficiencia y cooperación de los trabajadores.

1.8.4 Manual de funciones y procedimientos.

Para explicar en qué consiste un manual de funciones y procedimientos es imperativo entender la noción de manuales administrativos en una organización. Para ello, es necesario establecer el concepto de manual, donde Franklin y Gómez (2002) afirman que:

“un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas” (p. 164).

Así pues, los manuales administrativos facilitan la toma de decisiones en la organización mediante instrucciones definitivas, debido a que contribuyen al aprendizaje y orientan las acciones a llevar a cabo por los colaboradores en lo relativo a los niveles operativos o de ejecución; también sirven como instrumento de información para guiar y optimizar los esfuerzos del personal en cuanto a las actividades o tareas que están bajo su responsabilidad (Franklin y Gómez, 2002).

Teniendo en cuenta lo anterior, dentro de los manuales administrativos se encuentra el manual de funciones, el cual es obtenido mediante el análisis y descripción de puestos, que como plantea García (2008) tiene la finalidad de aportar al mejoramiento del desarrollo de los colaboradores de una organización y por ende el incremento de la productividad de ésta.

En vista de que el manual de funciones es un instrumento guía con el cual se puede estructurar lo pertinente a un cargo, y para que este aporte el mayor beneficio a la organización con relación a las características y especificaciones del talento humano, la información que debe incluir según Dessler (2015), se menciona a continuación:

- Identificación del puesto: se especifica el título del puesto, el estatus o nivel de este, asimismo la escala salarial y la dependencia a la cual pertenece.
- Resumen del puesto: debe incluir específicamente las funciones o actividades del puesto, así como las responsabilidades asignadas para que de esta manera sea posible escoger la persona correcta para el puesto.
- Relaciones: se especifica las relaciones que tiene la persona que ocupa el puesto frente a las actividades que realiza en colaboración con otras áreas de la organización.
- Responsabilidades: se tiene que listar las principales responsabilidades de cada puesto de forma individual y específica.

Ahora bien, según Torres y Jaramillo (2014) exponen otro elemento básico que debe contener el manual de funciones: el perfil del puesto de trabajo, en el cual “las especificaciones o perfil del cargo incluyen una lista con las características o calificaciones mínimas aceptables que debe poseer una persona cualquiera que ocupe un puesto en particular” (p. 114). En el perfil del cargo se debe especificar la formación académica, los conocimientos, la experiencia, el entrenamiento requerido, el rol desempeñado, los rasgos de personalidad, habilidades, entre otros aspectos indispensables para el desarrollo efectivo del colaborador en el puesto de trabajo (Torres y Jaramillo, 2014).

Dentro de este contexto, como señala Rodríguez (2002) “los manuales de procedimientos son aquellos instrumentos de información en los que se consigna, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa” (p. 100). Además, se detallan todos los puestos administrativos que interfieren en la realización de los procedimientos, precisando sus responsabilidades y participación por medio

de una descripción de pasos a seguir para el cumplimiento de una labor y mediante diagramas basados en símbolos para facilitar la comprensión (Rodríguez, 2002).

Empleando las palabras de Rodríguez (2002) los manuales de procedimientos “se consideran elementos básicos para la coordinación, dirección y control administrativo, ya que facilitan la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de la organización” (p.100). Los principales objetivos que resultan de la elaboración de los manuales de procedimientos son:

- a) Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- b) Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.
- c) Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.
- d) Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- e) Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a su unidad orgánica.
- f) Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

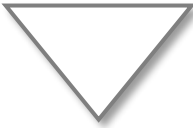
El contenido del manual de procedimientos de acuerdo con Franklin y Gómez (2002) y Linares y Perdomo (2004) se compone de lo siguiente:

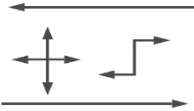
- **Identificación:** incluye logotipo de la organización, nombre de la organización, denominación de la unidad en particular, lugar y fecha de elaboración, número de versión, responsables de la elaboración, revisión y/o autorización o clave de la forma.
- **Objetivo:** descripción del propósito que se desea lograr con el procedimiento en particular.
- **Alcance:** debe mostrar donde inicia y donde finaliza el procedimiento.
- **Responsables:** cargos administrativos que intervienen en una o más fases del procedimiento.
- **Conceptos:** términos de carácter técnico que se usan en el procedimiento, debido a que su significado se considera relevante en el momento de su consulta.
- **Procedimiento (descripción de las operaciones):** escrito descriptivo y secuencial, de cada una de las actividades ejecutadas en un procedimiento, explicando en qué consiste, cómo, dónde y con qué se llevan a cabo, estipulando en orden el responsable que interviene en cada fase.

- **Formularios o impresos:** debe relacionarse o incluirse la documentación que interviene en el procedimiento y hacerse referencia específica de éstas.
- **Diagrama de flujo:** actividades u operaciones representadas de forma gráfica y secuencial, mediante el empleo de símbolos para efectos de mejor visualización y comprensión de un determinado procedimiento.

Los símbolos que regularmente se utilizan para la diagramación de procedimientos administrativos bajo la normativa ANSI, según Franklin y Gómez (2002), son los siguientes:

Tabla 8
Simbología para diagramas de flujo

SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO		
Símbolo	Significado	Lo que representa
	Terminal	Indica el inicio y el final del flujo.
	Operación	Simboliza la realización de una operación o actividad.
	Documento	Simboliza cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo en el cual son posibles varios caminos.
	Archivo	Indica el almacenamiento permanente de un documento dentro de un archivo de oficina.

	Conector	Indica continuidad, conexión o enlace de una parte del diagrama con otra dentro de la misma página.
	Conector de página	Indica la continuidad, conexión o enlace de una parte del diagrama con otra página diferente.
	Dirección de flujo o línea de unión.	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

Fuente: Adaptado de diagramas de procedimientos para el estudio y análisis de sistemas (p. 286).

1.9 MARCO CONCEPTUAL

En concordancia con el marco teórico, se conceptualizan algunos términos que se mencionan frecuentemente en el desarrollo de la presente investigación.

- **Organización:** es el ente social constituido por grupos de personas encaminadas a la producción de bienes y/o servicios, mediante la utilización de recursos materiales, económicos y el apoyo de talento humano con el fin de alcanzar lo planteado en su misión a través del logro de metas y objetivos (Dávila, 2001).
- **Talento humano:** es el tipo de persona idónea que una organización posee estratégicamente para lograr la productividad y competitividad dentro del mercado en el que se desenvuelve; dotada de habilidades, conocimientos y características especiales que son administradas y desarrolladas, además de retribuidas de forma legal y constante (Chiavenato, 2009).
- **Gestión del Talento Humano:** son equipos de personas encargadas de administrar el talento humano de una organización, donde se establecen procesos estratégicos de planificación, transformación y sostenimiento de la empresa y sus colaboradores (Chiavenato, 2009).
- **Tarea:** es un grupo de unidades que hacen parte de una determinada actividad dentro de un puesto de trabajo de forma organizada y discreta, las cuales son realizadas por el ocupante de este para alcanzar las metas planteadas (Fernández, 1995).

- **Actividad:** conjunto de tareas asignadas a una unidad o persona que tiene como consecuencia un resultado específico (Fernández, 1995).
- **Política:** proporcionan significado a los objetivos, debido a ellas las metas obtienen un concepto explicativo y particular donde se revela los términos dentro de los cuales debe desarrollarse un acto en particular dentro de una organización (Franklin y Gómez, 2002).
- **Objetivo organizacional:** fijan el punto de partida de los procesos administrativos, pues al diseñarlos se determina el capital, los recursos monetarios, materiales y humanos, las características del personal o su perfil y el número de personas que gestione la organización, así como los estándares de desempeño o indicadores de resultados, entre otros aspectos organizacionales (Torres y Jaramillo, 2014).
- **Responsabilidad:** son las acciones u obligaciones que un colaborador debe realizar y de cierta manera precisan la misión del trabajo (Torres y Jaramillo, 2014).
- **Cargo:** actividades definidas dentro de un puesto de trabajo y desempeñadas por quien lo ocupa, debido a su constitución, estructura y mando se establece su posición en el organigrama (Chiavenato, 2000).
- **Puesto:** conjunto de tareas y responsabilidades afines que se deben realizar para el logro de los objetivos de una organización (Mondy y Noe, 2005).
- **Función:** es un grupo de actividades interrelacionadas que contribuyen al logro de los objetivos, con el fin de que sean ejecutadas de manera constante por las personas responsables de un puesto de trabajo (Franklin y Gómez, 2002).
- **Perfil del cargo:** serie de características o asignaciones que debe poseer un ocupante de un cargo donde se establecen los conocimientos, habilidades, experiencias, formación académica, entre otros requisitos necesarios para el buen desempeño de la persona (Torres y Jaramillo, 2014).
- **Habilidades y aptitudes:** son particularidades que posee una persona y hacen parte integral de sus talentos, estas especificaciones son exigidas por un puesto de trabajo con relación a hombre-proceso u hombre-máquina donde se evalúa el desempeño del ocupante (Torres y Jaramillo, 2014).
- **Experiencia:** se refiere al tiempo requerido para ocupar un cargo, donde se detalla si debe ser general en cuanto a que el postulante se haya desempeñado laboralmente en

otras organizaciones o específico si en este es indispensable que la persona a desarrollar el cargo cuente con conocimientos similares al de la vacante (Torres y Jaramillo, 2014).

- **Procedimiento:** cadena de actividades u operaciones enlazadas de forma cronológica y secuencial por empleados dentro de un mismo departamento o en diferentes dependencias, donde se implican actividades, tareas, tiempos, recursos materiales y métodos de trabajo para obtener el resultado deseado (Franklin y Gómez, 2002).
- **Productividad:** relación entre los bienes y/o servicios producidos por una empresa, y los recursos o materias primas utilizados; representa el nivel en que se aprovechan y se obtienen buenos resultados, como tal indica la eficiencia en la prestación de un servicio o producto (Franklin y Gómez, 2002).
- **Simplificación del trabajo:** hace viable la racionalización de las tareas, y por ende la minimización de costos e inversión de capital, dando como resultado el mejoramiento de la productividad en los recursos y en las partes interesadas de la empresa, proporcionando un enfoque organizado y una modalidad de trabajo conveniente y continua (Franklin y Gómez, 2002).
- **Manual:** herramienta por medio de la cual se informa lo concerniente a las decisiones de una organización, en cuanto a sus procedimientos, políticas, procesos y funciones; permite el control interno ya que sirve de guía en los actos de cada uno de los colaboradores al contener información necesaria para el desempeño de un puesto. (Rodríguez, 2002).
- **Manual de funciones:** es un documento formal el cual tiene por finalidad orientar a cada colaborador de una empresa acerca de cuál o cuáles son las funciones y responsabilidades que debe desempeñar en su puesto de trabajo, además sirve de apoyo al departamento de recursos humanos en procesos como reclutamiento, selección, contratación e inducción de futuros empleados (Rodríguez, 2002).
- **Manual de procedimientos:** es un documento en el que se especifican actividades que deben llevarse a cabo en la ejecución de las funciones de una o más áreas donde intervienen o no otros responsables, precisando cuándo y cómo participan en la obtención de resultados eficientes (Franklin y Gómez, 2002).
- **Diagrama de Flujo:** representación gráfica y sencilla en la que se emplean símbolos para el flujo de pasos de un procedimiento administrativo, muestra las áreas y los puestos que

intervienen con el fin de facilitar la comprensión de la secuencia y recorrido de cada operación descrita (Franklin y Gómez, 2002).

CAPÍTULO II

2 RESULTADOS

Los resultados conllevaron a la identificación de cargos, objetivos, responsabilidades, funciones o tareas, perfil de los cargos, procedimientos y finalmente estructurar el manual de funciones y el de procedimientos. Además de, realizar la tabulación correspondiente a las entrevistas realizadas a cada cargo (Ver Anexos E, F, G, H, I, J, K, L, M).

2.1 MANUAL DE FUNCIONES

Para comprender el propósito esencial del manual de funciones se presenta el diseño del formato con el fin de detallar cada parte que lo compone (Ver Anexo C).

A manera de encabezado se sitúo:

Logo de la Empresa	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia: Fecha límite para próxima actualización.	Versión: Número de cambios o modificaciones efectuadas
		Fecha: Fecha de elaboración.	Página: Número de páginas.
Nombre o Razón Social de la empresa.			

- I. **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO:** se establece información general del cargo, donde se especifica:
 - **Denominación del Cargo:** es el nombre oficial asignado al cargo, comprendido en el organigrama de la empresa.
 - **Área:** es la división establecida por la empresa a la cual pertenece el cargo.
 - **Jefe Inmediato:** es la persona que se encuentra en una posición superior con la facultad de gestionar y delegar las funciones del cargo.
- II. **OBJETIVO DEL CARGO:** se define el propósito o razón de ser del cargo, estableciendo lo que se espera obtener de este dentro de la empresa.
- III. **RESPONSABILIDAD DEL CARGO:** se especifican las obligaciones o resultados particulares pertenecientes al cargo.

IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO: se determinan cada una de las labores u ocupaciones que deben desempeñarse para la consecución de los resultados esperados en el cargo.

V. PERFIL DEL CARGO: se particulariza las características y requisitos que debe poseer la persona para el desempeño del cargo en específico, el cual abarca:

- **Conocimientos:** se pormenoriza el conjunto de exigencias intelectuales y destrezas respectivas a la persona en relación al cargo.
- **Habilidades:** se designan las capacidades y aptitudes con las que debe contar la persona que vaya a ocupar el cargo, para realizar una labor acertadamente y con facilidad de acuerdo con los requerimientos pertinentes y exigidos en este.
- **Nivel Académico:** se define el grado de preparación académica, técnica, tecnológica o profesional que la persona debe tener previamente a la vacante del cargo.
- **Experiencia:** se establece el tiempo requerido para ocupar el cargo, es decir, la cantidad en meses o años que la persona ha adquirido en el contexto laboral ya sea en otras empresas o en cargos similares al que se ofrece.

Realizada la entrevista a cada uno de los colaboradores del área administrativa de AUSERPUB E.S.P. se logró entrever que los cargos tenían tareas o actividades que correspondían a otros, como por ejemplo el “Auxiliar de Servicio al Cliente”, quien se encarga de labores correspondientes al “Auxiliar Contable” tales como el registro y diligenciamiento de horas extras.

Adicionalmente, se evidencia el traslape de funciones en tiempos cortos por eventualidades como vacaciones e incapacidades, lo cual conlleva a la sobrecarga laboral, el riesgo de no estar en su sitio de trabajo y el descuido de sus responsabilidades propias, como por ejemplo el “Auxiliar del Servicio al Cliente” cuando desarrolla labores del “Coordinador de SG-SST”, hace necesario que otro colaborador se encargue de la atención al cliente, lo que ha ocasionado la inconformidad del servicio en algunos usuarios en cuanto a información que solo el encargado oficial posee, procesos pendientes y PQRS.

Con lo anterior se pudo evidenciar que una persona ocupa dos cargos, lo que quiere decir que en un principio la organización no planificó el crecimiento, por lo cual, con su evaluación y

crecimiento se ve en la necesidad de otra persona para ocupar este cargo e individualizar las funciones, dado que no se sabe a quién corresponden y se evita la sobrecarga laboral.

2.1.1 Manual de funciones de la empresa AUSERPUB E.S.P.

Después de realizada la entrevista a cada colaborador, se analizó y se organizó la información recolectada en un formato guía denominado Manual de Funciones; el cual le permitirá a la organización dar solución a la problemática expuesta y obtener eficiencia en los procesos de incorporación dado que requiere al final del proceso un documento marco que le permita al colaborador que ingresa tener una base donde encontrar lo que debe hacer y lo que no, incluso su perfil para que tenga claridad de los requerimientos del cargo que va a ocupar, conocer los niveles de autoridad, funciones y actividades sin quitarle flexibilidad en la toma de decisiones respectivas al puesto.

En ese sentido, se describe a continuación el orden del manual y seguidamente se presenta cada uno de los cargos y sus funciones en el siguiente formato.

- Director Administrativo
- Contador Público
- Asistente Administrativo y Contable
- Coordinador de SG-SST
- Auxiliar de Facturación y Cartera
- Auxiliar Contable
- Auxiliar de Almacén
- Auxiliar de Servicio al Cliente
- Auxiliar de Servicios Generales

2.1.1.1 Director Administrativo.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 01 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:	Director Administrativo		
Área:	Administrativa		
Jefe Inmediato:	Junta Directiva		
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Representar administrativa, judicial y extrajudicialmente a la empresa de servicios públicos de El Corregimiento El Placer “AUSERPUB ESP” de acueducto y alcantarillado.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la empresa de acuerdo con las consideraciones y determinaciones de la Junta Directiva.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Representar legalmente la Asociación. ➤ Vigilar el manejo de los dineros y bienes del acueducto y/o alcantarillado y otros servicios públicos domiciliarios de carácter rural o urbano y ordenar gastos hasta por el monto autorizado por la Junta Directiva. ➤ Visar todos los comprobantes de pago, y todos los comprobantes de entrada y salida de dinero de la Tesorería y Ejecutar el presupuesto aprobado por la Junta Directiva. ➤ Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Junta Directiva y los presentes Estatutos, reglamentos, contratos y demás normas pertinentes. ➤ Autorizar y cubrir los gastos que oportunamente se requieran para el funcionamiento de la empresa previamente acordado en el nivel de competencia. Solicitará autorización a la Junta Directiva o a la Asamblea General según sea la cuantía. ➤ Dirigir y supervisar el cumplimiento de las funciones de las personas encargadas de la operación y el mantenimiento del Acueducto y del personal que sea nombrado por la Junta Directiva. ➤ Asistir a las reuniones decisorias de la Junta Directiva con derecho a voz, pero sin voto. ➤ Recaudar, vigilar y responder por todos los fondos y bienes de la asociación entregados bajo su custodia. ➤ Ejercer como Director Administrativo el derecho de iniciativa, presentando a la Junta Directiva los proyectos sobre determinación o reforma de la estructura interna de la Asociación, Unidades, Organización, Planta de Personal, creación, supresión y función de empleados, sistemas salariales, funciones específicas de los cargos, régimen prestacional, asignaciones mensuales, reglamento interno y manuales de funciones y operación de acuerdo con las normas legales vigentes y pertinentes. ➤ Firmar conjuntamente, con el presidente de la Junta Directiva, los cheques que se giren por concepto de pagos de la Asociación. ➤ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales relacionadas con la prestación de servicios públicos.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 02 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			
➤ Velar porque se lleve adecuadamente y al día, la contabilidad de la Asociación así, como de los siguientes documentos: Kardéx o tarjetas de suscriptores, libro de caja (diario), libro de bancos, manual de funciones, libro de inventarios, presupuesto, libros de caja menor, plan de inversión, hojas de vida de los empleados, manual de operaciones y mantenimientos de equipos, manual de procesos y procedimientos de la empresa, principios organizativos de la empresa. ➤ Velar porque se expidan oportunamente los recibos de pago que por cualquier concepto ingresen a favor de la Asociación en los formularios oficiales para tal efecto. ➤ Consignar oportunamente los recaudos en la cuenta bancaria abierta para tal efecto, en una entidad legalmente establecida para ello, previa consulta con la Junta Directiva. ➤ Rendir mensualmente un informe sobre el estado de tesorería a la Junta Directiva y anualmente a la Asamblea General cuando estos organismos se reúnan y elaborar junto con el Presidente de la Junta Directiva, el informe de la administración de la empresa. ➤ Presentar mensualmente los libros e informes de tesorería exigidos por el reglamento ante el Revisor Fiscal. ➤ Velar por la elaboración de los inventarios de los bienes de la entidad, suministrando los informes pertinentes a los funcionarios competentes cuando así lo requieran. ➤ Permitir a los miembros de la Junta Directiva, al Revisor Fiscal y demás funcionarios del orden Nacional, Departamental y Municipal, el acceso a los libros de contabilidad y dar a conocer el estado financiero de la Asociación cuando estos lo soliciten. ➤ Velar por la provisión de elementos y de los recursos necesarios para operar y mantener en buen estado el sistema de acueducto, alcantarillado y otros, así como los demás suministros generales para la administración contable, de oficina, de facturación de servicios y demás que sean requeridos para la prestación eficiente del servicio, previo visto bueno del Presidente de la Junta Directiva. ➤ Atender y dar respuesta oportuna a las reclamaciones y quejas de los suscriptores y usuarios e igualmente resolver los recursos de reposición que se interpongan de acuerdo con su competencia, y dar trámite a los recursos de apelación que corresponda a la Junta Directiva. ➤ Coordinar con las autoridades competentes la aplicación en su jurisdicción de las normas legales sobre control y protección de las fuentes, la calidad del agua de consumo y la adecuada disposición de las aguas residuales domésticas. ➤ Realizar, ejecutar o celebrar actos o contratos cuya cuantía no exceda los cuatro (4) salarios mínimos legales vigentes (SMMLV). ➤ Las demás que sean asignadas por la Junta Directiva, los estatutos, la Asamblea General y la Ley.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 03 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Desarrollo de Relaciones Humanas. ➤ Legislación vigente aplicable a los servicios públicos. ➤ Software PAQUETE OFFICE ➤ Gestión de la calidad ➤ Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)		➤ Habilidades de dirección ➤ Efectividad interpersonal ➤ Toma de decisiones ➤ Trabajo en equipo ➤ Desarrollo de personas ➤ Liderazgo ➤ Pensamiento estratégico ➤ Capacidad de negociación ➤ Orientación al logro ➤ Resolución de problemas	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Título Profesional en Administración de Empresas o Ingeniería Industrial con Postgrado en Ingeniería Sanitaria.		Cinco años de experiencia profesional y dos años en empresas de servicios públicos.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:	

2.1.1.2 Contador Público.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 04 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:	Contador Público		
Área:	Administrativa		
Jefe Inmediato:	Director Administrativo		
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Controlar las actividades de carácter financiero y contable proporcionando a la dirección administrativa un correcto análisis de la situación económica de la asociación.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Ejecutar la liquidación de los impuestos, elaborar estados financieros, reportar la información financiera al SUI, proporcionar información de los costos y gastos, verificar el estado de las cuentas consolidadas y preparación de la información contable para la dirección administrativa, Junta Directiva y ente de control.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Analiza y elabora el formulario del impuesto de retención en la fuente. ➤ Analiza y elabora el formulario del impuesto de la declaración de IVA. ➤ Analiza y elabora los estados financieros. ➤ Analiza y elabora el formulario para la declaración de renta. ➤ Apoya en la renovación de la Cámara de Comercio. ➤ Revisa la nómina. ➤ Elabora y analiza la contabilización de la depreciación de los activos fijos. ➤ Realiza la actualización ESAL. ➤ Reporta información exógena. ➤ Digita y envía datos al SUI correspondientes al cargo. ➤ Analiza las cuentas de impuestos. ➤ Revisa y analiza ingresos y cartera conciliados. ➤ Elabora notas contables. ➤ Verifica la interfaz contable del módulo FASE a CG1. ➤ Ajusta inconsistencias del área financiera y contable. ➤ Guía y colabora en las inquietudes de los colaboradores. ➤ Participa en el inventario de la Mesa de Control. ➤ Participa en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias de la asociación. ➤ Realiza otras tareas inherentes al cargo.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 05 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Software CG1 (SIESA 8,5) ➤ Software PAQUETE OFFICE ➤ Medios magnéticos ➤ NIIF ➤ Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ➤ Normatividad vigente en impuestos		➤ Liderazgo ➤ Resolución de problemas ➤ Comunicación escrita y verbal ➤ Trabajo en equipo ➤ Comunicación y observación asertiva ➤ Atención al detalle ➤ Trabajo bajo presión ➤ Capacidad de análisis	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Profesional en Contaduría Pública con Postgrado en NIIF.		Tres años en empresas sin ánimo de lucro.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:	

2.1.1.3 Asistente Administrativo y Contable.

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 06 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:		Asistente Administrativo y Contable	
Área:		Administrativa	
Jefe Inmediato:		Director Administrativo	
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Analizar y verificar la información financiera y dar apoyo a la dirección administrativa en los requerimientos del talento humano de la organización.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Proporcionar un análisis contable de estados financieros, brindar apoyo en la elaboración de la contabilidad general y colaborar en los requerimientos de la organización.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Elabora cronograma de regulación operativo de Planta. ➤ Realiza apertura de cuentas bancarias. ➤ Ejecuta mantenimiento de equipos. ➤ Revisa los movimientos contables. ➤ Elabora los pagos a facturas de proveedores. ➤ Contralar el movimiento de los bancos. ➤ Elaborar correcciones contables en CG1. ➤ Revisa y paga la nómina de los colaboradores. ➤ Verifica y paga la liquidación de la seguridad social y parafiscales. ➤ Revisa y paga la liquidación del impuesto de retención en la fuente y la declaración del IVA. ➤ Verifica la interfaz de módulo CG1 y FASE. ➤ Revisa y paga la liquidación de primas, cesantías, intereses de cesantías y vacaciones. ➤ Coordina la elaboración de cheques a proveedores y demás. ➤ Elabora cronograma de vacaciones. ➤ Participa en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias de la asociación. ➤ Realiza otras tareas inherentes al cargo.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 07 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Software CG1 (SIESA 8,5) ➤ Software PAQUETE OFFICE ➤ NIIF ➤ Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ➤ Normatividad vigente en impuestos		➤ Liderazgo ➤ Comunicación escrita y verbal ➤ Trabajo en equipo ➤ Comunicación asertiva ➤ Atención al detalle ➤ Trabajo bajo presión ➤ Capacidad de análisis	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Profesional en Contaduría Pública y/o Administración y Finanzas.		Un año en cargos similares.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:		Aprobó:

2.1.1.4 Coordinador de SG-SST.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 08 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:		Coordinador de SG-SST	
Área:		Administrativa	
Jefe Inmediato:		Director Administrativo	
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Velar y cuidar la integridad del colaborador verificando y cumpliendo con las políticas, reglamento interno de trabajo y lo establecido por las normas y leyes.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Mitigar los accidentes e incidentes que se puedan presentar y responder a los entes que regulan la organización, supervisar la adecuada utilización de los EPP, Verificar que se cumpla las políticas de la empresa, fomentar el cumplimiento de los exámenes médicos periódicos, verificar las condiciones físicas y realizar inspecciones al área administrativa y operativo.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Compra y suministra dotación y elementos de protección personal. ➤ Entrega dotación y elementos de protección personal a los colaboradores. ➤ Ejecuta capacitaciones. ➤ Programa exámenes médicos ocupacionales. ➤ Radicar incapacidades. ➤ Control y seguimiento de ausentismo. ➤ Realiza inspecciones. ➤ Controla y realiza inducción a visitantes de la empresa y planta. ➤ Dirige y actualiza el programa de medicina preventiva y del trabajo. ➤ Establece y lleva a cabo el programa de pausas activas. ➤ Realiza seguimiento a exámenes ocupacionales. ➤ Implementa y aplica el control biológico. ➤ Coordina el programa de política de prevención de alcohol y drogas. ➤ Gestiona la señalización de las áreas y lugares de trabajo. ➤ Supervisa la realización de las actas de comité de convivencia, COPASST, comité de convivencia, comité laboral, entre otros. ➤ Participa en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias de la asociación. ➤ Realiza otras tareas inherentes al cargo.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad "	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 09 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Software PAQUETE OFFICE ➤ Pruebas de Alcoholimetría ➤ Trabajo en alturas ➤ Primeros auxilios ➤ Investigación de accidentes e incidentes		➤ Resolución de conflictos ➤ Motivacionales ➤ Liderazgo ➤ Comunicación escrita y verbal ➤ Trabajo en equipo ➤ Comunicación asertiva ➤ Atención al detalle ➤ Trabajo bajo presión ➤ Capacidad de análisis	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Tecnólogo en Seguridad y Salud en el Trabajo o SISOMA.		Un año en cargos similares.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:		Aprobó:

2.1.1.5 Auxiliar de Facturación y Cartera.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 10 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:		Auxiliar de Facturación y Cartera	
Área:		Administrativa	
Jefe Inmediato:		Director Administrativo	
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Coordinar y controlar la información pertinente a la facturación y cartera con el fin de que se pueda garantizar y entregar puntualmente al suscriptor la factura correspondiente al servicio de acueducto y alcantarillado.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Mantener al día los cuadros de caja menor y de cartera, programar puntualmente la facturación de los recibos del servicio de acueducto y alcantarillado y brindar información veraz y oportuna a quien lo requiera.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Registra y verifica la toma de lectura de medidores de los suscriptores. ➤ Efectúa la verificación de novedades de altos y bajos consumos. ➤ Ingresa facturas de venta de bienes comercializados a la cartera de los suscriptores. ➤ Establece los parámetros para elaborar las novedades automáticas y manuales. ➤ Liquida la facturación de acueducto y alcantarillado. ➤ Revisa las desviaciones significativas en el historial de consumo de cada suscriptor. ➤ Elabora notas débito y crédito a la cartera de los suscriptores. ➤ Registra el recaudo de acueducto y alcantarillado. ➤ Realiza la interfaz contable del módulo FASE al módulo comercial CG1. ➤ Realiza conciliación de cartera e ingresos de módulos. ➤ Ejecuta el cierre del mes. ➤ Genera informes mensuales de cartera e ingresos. ➤ Coordina las suspensiones del servicio de acueducto y alcantarillado. ➤ Administra la caja menor. ➤ Reporta información correspondiente al cargo bajo resoluciones expedidas por la Superintendencia de Servicios Públicos. ➤ Revisa permanentemente el manual del Software FASE (COMPTEL). ➤ Participa en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias de la asociación. ➤ Realiza otras tareas inherentes al cargo.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 11 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Software CG1 (SIESA 8,5) ➤ Software PAQUETE OFFICE		➤ Rapidez en el procesamiento de datos. ➤ Comunicación escrita y verbal ➤ Trabajo en equipo ➤ Aprendizaje rápido ➤ Atención al detalle ➤ Trabajo bajo presión	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Tecnólogo en Contabilidad o Asistencia Administrativa		Un año en cargos similares en empresas de servicios públicos, además del manejo de caja menor.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:	

2.1.1.6 Auxiliar Contable.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad "	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 12 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:		Auxiliar Contable	
Área:		Administrativa	
Jefe Inmediato:		Director Administrativo	
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Brindar la información contable día a día, clasificando, examinando y registrando información de pagos, ingresos y egresos pertenecientes a la organización.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Apoyar al área contable de la empresa, registrando los movimientos financieros, liquidación de nómina, pago de impuestos, seguridad social, activos fijos, entre otros.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Liquida y contabiliza la nómina. ➤ Registra los movimientos de los bancos. ➤ Efectúa la conciliación a cada uno de los bancos. ➤ Elabora notas contables para el cruce de anticipos. ➤ Liquida y contabiliza las planillas de seguridad social y parafiscales. ➤ Clasifica y registra los activos fijos. ➤ Contabiliza la depreciación de activos fijos. ➤ Registra el movimiento de los excedentes de cada fondo. ➤ Liquidar y contabilizar el impuesto de retención en la fuente. ➤ Contabiliza el pago del impuesto de IVA. ➤ Apoya en la conciliación de módulos CG1 y FASE. ➤ Registra documentos para causación. ➤ Registra causación por reembolso de caja menor. ➤ Contabiliza el pago de primas, cesantías, intereses de cesantías y vacaciones. ➤ Trasladar costos de producción a costos de venta. ➤ Registrar el pago de incapacidades. ➤ Participa en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias de la asociación. ➤ Realiza otras tareas inherentes al cargo.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 13 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Software CG1 (SIESA 8,5) ➤ Software PAQUETE OFFICE ➤ NIIF ➤ Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)		➤ Capacidad de análisis ➤ Comunicación escrita y verbal ➤ Trabajo en equipo ➤ Comunicación asertiva ➤ Atención al detalle ➤ Trabajo bajo presión	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Tecnólogo en Contabilidad y Finanzas y/o de Costos.		Un año en cargos similares.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:		Aprobó:

2.1.1.7 Auxiliar de Almacén.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 14 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:	Auxiliar de Almacén		
Área:	Administrativa		
Jefe Inmediato:	Director Administrativo		
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Llevar un control de todos los insumos, equipos, materiales y herramientas para tener al día las entradas y salidas del almacén.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Entregar de forma eficiente y ordenada lo solicitado por el personal operativo de la empresa y mantener actualizado el registro del movimiento diario del inventario.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Controla y registra la salida y entrada de insumos, herramientas, equipos y maquinaria. ➤ Efectúa el ingreso de las órdenes de trabajo por consumo y por venta al módulo del programa CG1. ➤ Verifica el estado de los insumos, equipos, maquinaria, materiales y herramientas. ➤ Elabora el inventario del almacén. ➤ Surte el almacén. ➤ Realiza y recibe diferentes cotizaciones de proveedores. ➤ Efectúa el ingreso de insumos, equipos, herramienta y maquinaria al módulo del programa CG1. ➤ Recibe y verifica la mercancía solicitada. ➤ Organiza los materiales, insumos, maquinaria y equipos en el almacén de acuerdo con el orden establecido. ➤ Tramita la fabricación de los productos elaborados por la empresa. ➤ Participa en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias de la asociación. ➤ Realiza otras tareas inherentes al cargo.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 15 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Software CG1 (SIESA 8,5) ➤ Software PAQUETE OFFICE ➤ Inventarios ➤ Compras y Almacenamiento		➤ Capacidad de dialogo. ➤ Comunicación escrita y verbal ➤ Trabajo en equipo ➤ Aprendizaje rápido ➤ Atención al detalle ➤ Trabajo bajo presión	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Técnico en Compras y Suministros o Asistencia Administrativa.		Un año en cargos relacionados con compras, suministros e inventarios.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:		Aprobó:

2.1.1.8 Auxiliar de Servicio al Cliente.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 16 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:	Auxiliar de Servicio al Cliente		
Área:	Administrativa		
Jefe Inmediato:	Director Administrativo		
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Satisfacer la necesidad del usuario en cuanto a peticiones, quejas y reclamos brindando el mejor servicio.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Cumplir con brindar una información asertiva y completa al usuario, vigilar que las programaciones del personal operativo se lleven a cabo, informar al Director Administrativo todo lo que ha acontecido en el día a día del cargo y cumplir con lo pendiente de los usuarios.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Recibe, atiende, tramita y apoya a la solución de peticiones, quejas y reclamos. ➤ Programa la revisión de altos consumos por petición del usuario. ➤ Programa la ejecución de revisiones, conexiones, cambio de medidores, traslados, entre otros. ➤ Elabora cronograma de actividades del personal operativo de la empresa. ➤ Cotiza las solicitudes de los usuarios en cuanto a mano de obra e insumos. ➤ Actualiza el cronograma de actividades programadas de acuerdo con los cambios o novedades que se presenten. ➤ Proporciona recibos de caja provisionales a los usuarios para abonos o pagos fuera de fecha. ➤ Programa al personal operativo en actividades de facturación. ➤ Contesta y remite llamadas. ➤ Envía correspondencia. ➤ Realiza cotizaciones. ➤ Transcribe información de las órdenes de trabajo al portal del SUI. ➤ Supervisa el cumplimiento del cronograma de actividades en el caso que el Director Administrativo se encuentre fuera de la organización. ➤ Participa en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias de la asociación. ➤ Realiza otras tareas inherentes al cargo.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 17 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Software PAQUETE OFFICE		➤ Liderazgo ➤ Comunicación escrita y verbal ➤ Trabajo en equipo ➤ Comunicación asertiva ➤ Atención al detalle ➤ Trabajo bajo presión	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Técnico en Asistencia Administrativa y/o Similares.		Un año en cargos similares.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:	

2.1.1.9 Auxiliar de Servicios Generales.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad "	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 18 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:		Auxiliar de Servicios Generales	
Área:		Administrativa	
Jefe Inmediato:		Director Administrativo	
II. OBJETIVO DEL CARGO			
Mantener el buen orden y aseo de las áreas de la empresa y realizar una buena atención a los colaboradores y visitantes de la empresa.			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
Realizar el orden y aseo de las instalaciones de la empresa, atender a las personas de forma cordial e informar cuando se necesiten insumos de cafetería y aseo.			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			
➤ Atiende a los requerimientos de insumos de la organización. ➤ Distribuye la correspondencia a las diferentes áreas. ➤ Gestiona las solicitudes de mensajería. ➤ Proporciona el servicio de cafetería a los colaboradores y visitantes. ➤ Realiza labores de orden y aseo a las instalaciones de la empresa. ➤ Brinda apoyo con la recepción de documentos de la entidad de COOTRAIPI. ➤ Realiza el trámite para el retiro del dinero de caja menor en la entidad de COOTRAIPI. ➤ Entrega correspondencia a usuarios y suscriptores del acueducto y alcantarillado. ➤ Tramita documentación en las ciudades aledañas al corregimiento. ➤ Brinda apoyo en el archivo general de la empresa. ➤ Brinda el servicio de cafetería en eventos y reuniones programadas. ➤ Colabora en el diligenciamiento de formatos de lecturas de medidores. ➤ Participa en las asambleas generales ordinarias y extraordinarias de la asociación. ➤ Realiza otras tareas inherentes al cargo.			

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página: 19 de 19
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
➤ Atención al cliente ➤ Archivo ➤ Normatividad en señalización de espacios		➤ Comunicación escrita y verbal ➤ Trabajo en equipo ➤ Comunicación asertiva ➤ Atención al detalle ➤ Trabajo bajo presión	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Bachiller.		Seis meses en cargos similares.	
Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:		Aprobó:

2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Así como se efectuó la descripción de cada uno de los ítems que conforma el formato de manual de funciones, igualmente se presenta a continuación cada parte que compone el de procedimientos (Ver Anexo D).

A manera de encabezado se sitúo:

Logo de la Empresa	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia: Fecha límite para próxima actualización.	Versión: Número de cambios o modificaciones efectuadas.
	PROCEDIMIENTO: Nombre del procedimiento.	Fecha: Fecha de elaboración.	Página: Número de páginas efectuadas para la descripción del procedimiento.
Nombre o Razón Social de la empresa.			

1. **OBJETIVO:** se describe el propósito para el que se ejecuta el procedimiento.
2. **ALCANCE:** se determina donde inicia y culmina el procedimiento.
3. **RESPONSABLES:** se aclara si interviene uno o más cargos en cada fase del procedimiento, estableciendo los resultados por los que se tiene que cumplir.
4. **DESCRIPCIÓN GENERAL:** se establece en dos columnas aspectos relevantes del procedimiento; por un lado, la descripción del paso a paso de las actividades desarrolladas, y por el otro, se fija de manera secuencial el cargo responsable que interviene en la ejecución de cada fase del procedimiento.
5. **CONCEPTOS:** se definen términos técnicos que faciliten la comprensión del manual de procedimientos.
6. **DIAGRAMA DE FLUJO:** se representa gráficamente la secuencia del procedimiento mediante el empleo de la herramienta en línea Lucidchart.

Después de realizada la observación directa a cada uno de los colaboradores del área administrativa de AUSERPUB E.S.P. se logró determinar en la rutina diaria duplicidad en la ejecución de algunas actividades, por ende, el cumplimiento no se da a cabalidad y esto ha generado errores, descuido y demoras en la trayectoria del procedimiento, como por ejemplo “Auxiliar Contable” al registrar y revisar la nómina de empleados es verificada por los cargos “Asistente Administrativa y Contable” y “Contador Público”, además de “Revisoría Fiscal”, lo que incurre que sea realizada de forma repetitiva esta actividad conllevando a pérdidas de tiempo por no estar estandarizados los procedimientos.

Así también, se pudo percibir que en el día a día de un cargo específico existen tareas que al ser terminadas se vuelven entrada a una siguiente de otro colaborador en distinta área; debido a que se ligan unas con otras se hizo pertinente establecer la responsabilidad de cada uno al intervenir en el procedimiento. Por lo cual si una tarea no se realiza a tiempo causa demoras en la continuidad del procedimiento, a modo de ejemplo, “Auxiliar de Facturación y Cartera” requiere del registro oportuno de materiales comercializados para facturar en las fechas establecidas al usuario, si no se ejecuta en el plazo determinado incurre en demora en el pago del servicio, hecho que se ha presentado como consecuencia de que “Auxiliar de Almacén” no ha realizado a tiempo el ingreso y entrega de información.

Adicionalmente, se evidencio la división de cargos donde se asignaron tareas de un cargo existente a uno nuevo, por lo cual, “Auxiliar Contable” constantemente solicita aclaración en el paso a paso de algunas actividades por parte de “Asistente Administrativo y Contable”, situación que ha generado retrasos propios de su cargo por brindar este apoyo, además de que en algunas actividades no es posible ofrecer este soporte eficientemente dado que al separar los cargos se desligo de las responsabilidades correspondientes al nuevo cargo.

2.2.1 Manual de procedimientos de la empresa AUSERPUB E.S.P.

Luego de realizarse la observación directa se ejecutó la entrevista a cada colaborador con el fin de complementar la información, de esta forma se analizó y estructuró en el formato denominado manual de procedimientos; el cual le permitirá a la empresa establecer qué procedimientos se hacen, cómo se hacen y por qué se hacen. De manera que, el manual de procedimientos es un documento dinámico que se ajusta a la realidad organizacional de AUSERPUB E.S.P. ya que brinda a los colaboradores y directivos una guía de consulta y/o visualización de los pasos a seguir de un procedimiento de manera individual y flexible.

Por consiguiente, se puntualizan cada uno de los procedimientos con el formato presentado a continuación.

2.2.1.1 Facturación del consumo de acueducto y alcantarillado.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	FACTURACIÓN DEL CONSUMO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Fecha:	01 Página: 01 de 05
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Suministrar en el programa de facturación la medición de lecturas, novedades de consumo, revisiones y servicios de bienes comercializados para originar la factura de cobro de acueducto y alcantarillado con información pertinente y oportuna al suscriptor o usuario.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la toma de las lecturas de consumo para el registro de datos en el programa FASE y culmina en la entrega de las facturas de acueducto y alcantarillado y/o recibo de caja provisional al suscriptor o usuario.

3. RESPONSABLES

Operador de Redes: Toma de lecturas de los medidores, revisiones de novedades de consumo y entrega de facturas de acueducto y alcantarillado.

Auxiliar Servicio al Cliente: Programa actividades operativas de facturación mediante orden de trabajo.

Auxiliar de Almacén: Registra la salida de materiales e insumos utilizados en los servicios efectuados por el personal técnico de manera que genere el cobro respectivo al usuario.

Auxiliar de Facturación y Cartera: Alimenta y revisa la información de consumo de acueducto y alcantarillado en el programa FASE generando la facturación.

Director Administrativo: Autoriza la compra de materiales e insumos requeridos en la ejecución de servicios mediante la aprobación firmada de comunicados a usuarios.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Descarga las planillas de suscriptores del programa FASE por rutas.	Aux. Facturación y Cartera.
Programa la toma de lecturas del medidor mediante ruta asignada.	Aux. Facturación y Cartera.
Realiza y registra la toma de lecturas en las planillas e informa mediante volante de lectura el consumo a la fecha al usuario.	Operador de Redes.
Revisa e ingresa los datos de las lecturas de consumo al programa FASE.	Aux. Facturación y Cartera.
Identifica novedades de altos y bajos consumos.	Aux. Facturación y Cartera.
Programa revisión de novedades de altos y bajos consumos.	Aux. Servicio al Cliente.

Realiza la revisión y verifica en el predio del usuario las causas que generan las novedades de altos y bajos consumos.	Operador de Redes.
Verifica y actualiza en el programa FASE la información acerca de las lecturas y novedades que requieran corrección.	Aux. Facturación y Cartera.
Elabora reporte de las observaciones realizadas en la revisión de lecturas de medidor.	Aux. Facturación y Cartera.
Recibe reporte para la salida de materiales por consumo o respectiva cotización de compra.	Aux. Almacén.
Elabora comunicado a usuarios informando la necesidad de cambiar el medidor u otro servicio (cambio de tapas sueltas, cajas y válvulas, arreglo de fugas, medidor frenado, medidor empañado, entre otros servicios).	Aux. Facturación y Cartera.
Autoriza la compra de medidor o materiales que se requieran para el servicio de acueducto y alcantarillado mediante firma de comunicados a usuarios.	Director Administrativo.
Programa el envío de comunicados a suscriptores notificando el estado del medidor y su respectivo cambio u otros servicios.	Aux. Servicio al Cliente.
Archiva las planillas de lecturas de medidor y la constancia firmada por el usuario en la carpeta llamada “cartas de cambio medidor, de corte de servicio, de medidor tapa suelta y de medidor sin tapa”.	Aux. Servicio al Cliente.
Genera facturas de venta por bienes comercializados (conexiones nuevas, cambio de tapas y cajas de medidor, arreglos de fugas, cambios de medidor, entre otros) a partir de las órdenes de trabajo por salida de materiales en el programa CG1.	Aux. Almacén.
Recibe e ingresa la información de las facturas de venta de bienes comercializados (FM) al programa FASE y luego la devuelve.	Aux. Facturación y Cartera.
Establece las novedades automáticas en el programa FASE ingresando el periodo y fecha de facturación.	Aux. Facturación y Cartera.
Revisa y verifica que el saldo de la factura de acueducto y alcantarillado sea el correspondiente, cuando no se genera el cobro respectivo automáticamente, registra el valor de forma manual.	Aux. Facturación y Cartera.
Liquida la facturación mediante la digitación de fecha de vencimiento y observaciones en el programa FASE.	Aux. Facturación y Cartera.
Verifica que los consecutivos de las facturas sean acordes a los del mes anterior para luego imprimir.	Aux. Facturación y Cartera.
Organiza y revisa una a una la facturación impresa con el fin de verificar que a los usuarios se les haya realizado el cobro acorde a sus consumos anteriores.	Aux. Facturación y Cartera.
Selecciona aparte las facturas con desviaciones significativas encontradas mediante la comparación con el historial de consumo.	Aux. Facturación y Cartera.
Programa la distribución oportuna de las facturas que no presentan novedades significativas de consumo.	Aux. Servicio al Cliente.
Programa revisión en el predio del suscriptor mediante las facturas que presentaron novedad de consumo significativa.	Aux. Servicio al Cliente.

Verifica si se presenta error de lectura, medidor frenado, fuga interna, error en la facturación por mal toma de lectura y/o digitación y lo escribe en la orden de revisiones de facturación. En caso de que el consumo sea el correspondiente, entrega la factura al usuario para ser cancelada y la orden de revisiones de facturación la deja en el talonario diligenciada con la observación.	Operador de Redes.
Escoge las ordenes de revisión de facturación que presentan error en la lectura de los medidores y/o por digitación, si hay medidor frenado o presenta fuga interna o externa entrega la orden de revisión al Auxiliar de Servicio al Cliente quien realiza el respectivo procedimiento de cambio o arreglo, programando la visita domiciliaria.	Aux. Facturación y Cartera.
Genera correcciones con nota débito o nota crédito en el programa FASE (menor valor en la factura se hace nota débito y mayor valor se hace nota crédito) a la cartera de los usuarios mediante la información de las ordenes de revisión de facturación. Cuando la revisión de altos y bajos consumos fue requerida por el usuario al Auxiliar de Servicio al Cliente y presenta error de facturación por mal toma de lectura y/o digitación., recibe copia de la orden de trabajo como soporte para la elaboración de la nota débito o crédito.	Aux. Facturación y Cartera.
Elabora de forma manual recibos de caja provisionales y los entrega al Auxiliar de Servicio al Cliente para que los envíe o entregue a los usuarios.	Aux. Facturación y Cartera.
Guarda en copia de seguridad los documentos generados y exporta archivos planos por medio de la interfaz contable del programa FASE al módulo comercial del programa CG1.	Aux. Facturación y Cartera.
Archiva orden de revisiones de facturación o copia de orden de trabajo con nota débito o crédito y la factura del usuario en la carpeta de notas débito y crédito; la copia de recibo de caja provisional se deja en el talonario y se archiva al terminarlo.	Aux. Facturación y Cartera.

5. CONCEPTOS

Factura de servicios públicos: es la cuenta de cobro que la entidad de servicios públicos entrega al usuario o suscriptor por causa del consumo de agua y otros servicios utilizados en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

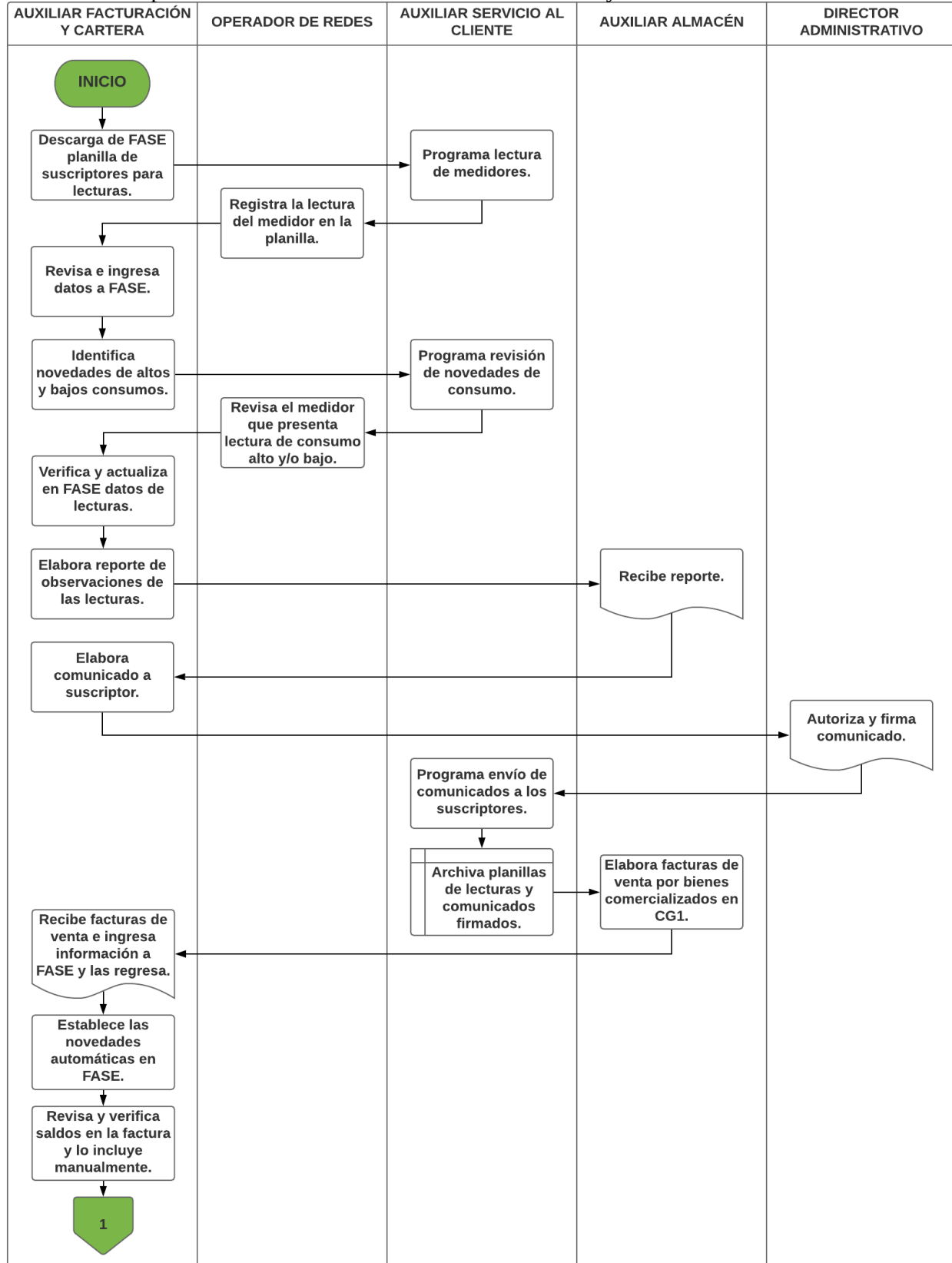
Fase: es el sistema integrado de facturación y cartera utilizado por la empresa, el cual pertenece a Comptel System Ltda.

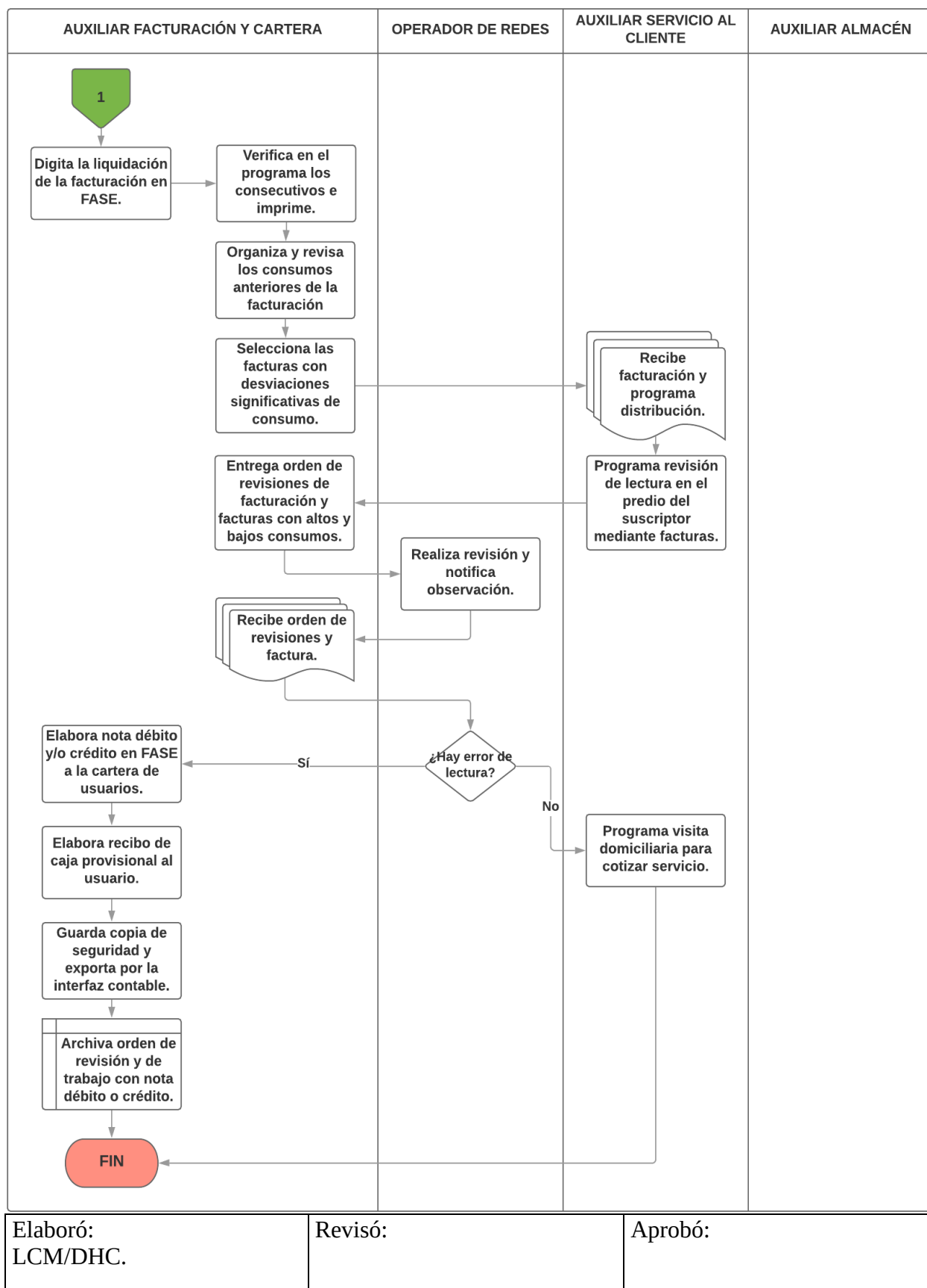
Suscriptor: es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Usuario: es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado como propietario del predio en donde este se presta o como consumidor directo del servicio.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la facturación del consumo de acueducto y alcantarillado.





2.2.1.2 Recaudo de pagos por servicio de acueducto y alcantarillado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	RECAUDO DE PAGOS POR SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Ingresa el recaudo de pagos por el servicio de acueducto y alcantarillado a la cartera de usuarios del programa FASE permitiendo la consulta del estado de cuenta e historial de pagos.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recolección de las colillas de pago o recibos de caja para el registro en el programa FASE y culmina con la interfaz contable al módulo comercial CG1.

3. RESPONSABLES

Servicios Generales: Recepciona la documentación de pagos de usuarios suministrada por la entidad COOTRAIPI.

Auxiliar de Facturación y Cartera: Ingresa los pagos al programa FASE actualizando la cartera de usuarios por concepto del servicio de acueducto y alcantarillado.

Auxiliar Contable: verifica en el programa CG1 el correcto ingreso de la información de facturación y pagos.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Firma y sella formato de la entidad COOTRAIPI confirmando el recibido de colillas de pago, recibos de caja provisional y relación de los pagos realizados por los usuarios del día anterior	Aux. Servicios Generales.
Digita en el programa FASE aproximadamente 300 a 400 colillas de pago y recibos de caja provisionales en la cartera de los usuarios.	Aux. Facturación y Cartera.
Extrae el informe diario de pagos del programa FASE y lo compara con la relación de recaudo y el informe enviado por la entidad COOTRAIPI al correo empresarial. En caso de que no coincidan los valores digitados con el informe de COOTRAIPI, identifica la diferencia y así, realiza el respectivo ajuste o lo solicita a la entidad.	Aux. Facturación y Cartera.
Archiva en bolsa plástica las colillas de pago, los recibos de caja provisional, la relación de recaudo e informe de COOTRAIPI y el informe diario de FASE.	Aux. Facturación y Cartera.
Extrae los informes de facturación y pagos del programa FASE y genera archivo plano.	Aux. Facturación y Cartera.
Exportar archivo plano por la interfaz contable del programa FASE al módulo comercial de CG1.	Aux. Facturación y Cartera.

Ingresa y verifica en el programa CG1 que la información del módulo FASE haya pasado correctamente.	Aux. Facturación y Cartera.
Colabora en la verificación de los consecutivos ingresados por facturación y pagos mediante la conciliación de módulos.	Aux. Contable.

5. CONCEPTOS

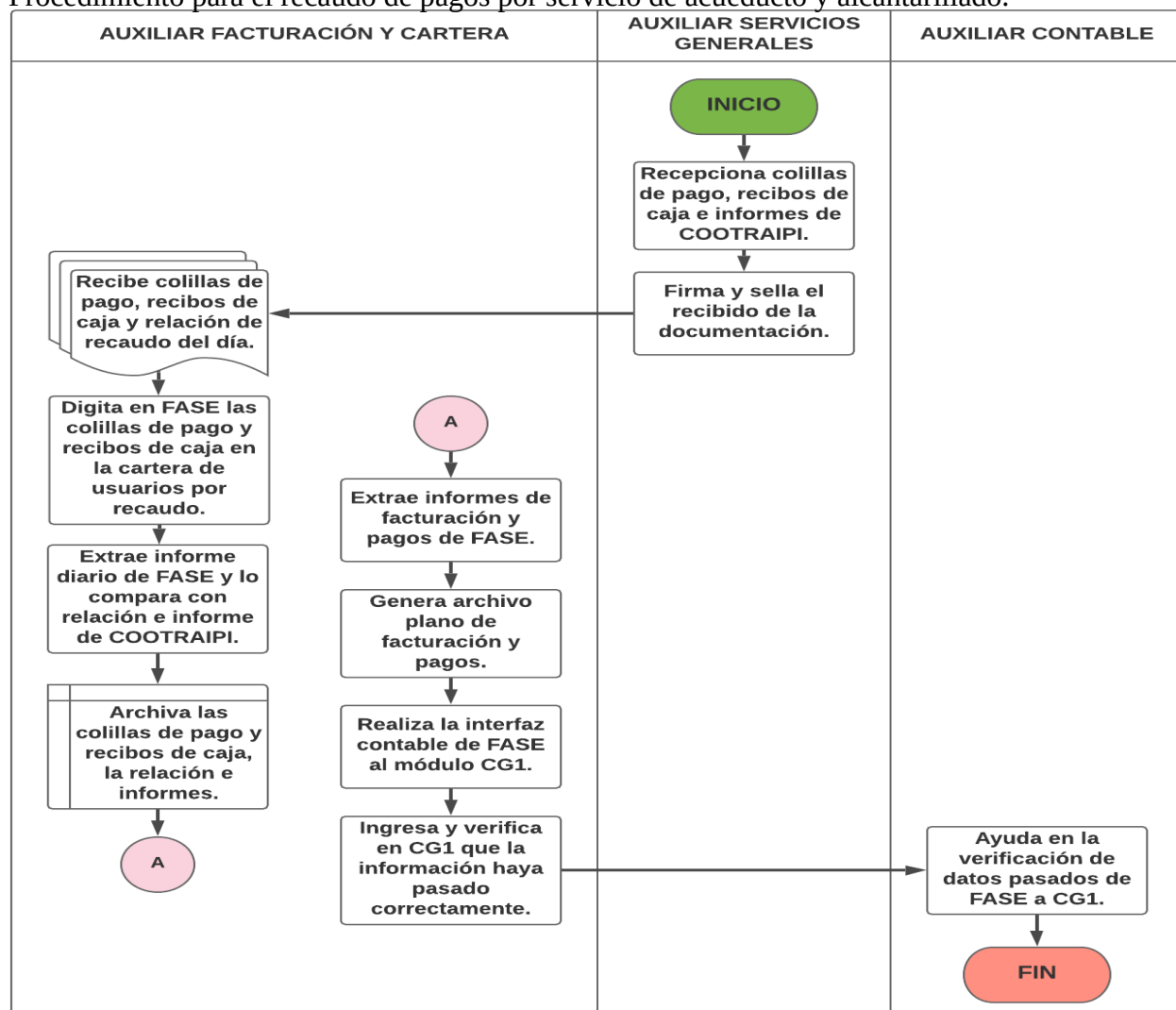
Acueducto: es el servicio de distribución de agua para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Sus actividades complementarias son la captación, el procesamiento y tratamiento, conducción y transporte de agua

Alcantarillado: es el sistema de estructuras y tuberías usadas para la evacuación de aguas residuales

CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el recaudo de pagos por servicio de acueducto y alcantarillado.



Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:
----------------------	---------	---------

2.2.1.3 Conciliación de ingresos y cartera.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	CONCILIACIÓN DE INGRESOS Y CARTERA.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Realizar el cierre mensual de la facturación y cartera conciliando que ambos módulos FASE y CG1 contenga la misma información.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia mediante el cierre mensual en el programa FASE y culmina en la elaboración de informes del movimiento de facturación y cartera.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Facturación y Cartera: Ejecuta el cierre mensual para proseguir con el mes siguiente y concilia la información de ingresos y cartera en FASE y el módulo comercial de CG1.

Asistente Administrativo y Contable: Colabora en la verificación de la información en el programa CG1 y elabora notas internas para correcciones contables cuando no hay afectación de impuestos, ya que ambos módulos deben contener la misma información de cartera e ingresos.

Director Administrativo: Comunica el movimiento de facturación y cartera a la Asamblea de Usuarios y Junta Directiva.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Realiza el respectivo cierre mensual de facturación y cartera, teniendo en cuenta que la documentación ingresada solo sea hasta el último día del mes.	Aux. Facturación y Cartera.
Extrae a principios del mes siguiente los informes de facturación y cartera del programa FASE, al igual que una relación de notas débito y crédito y una relación de los anticipos realizados en el mes.	Aux. Facturación y Cartera.
Exporta a Microsoft Excel los informes de facturación y cartera y genera una copia de seguridad en formato PDF y los guarda en la carpeta llamada FASE del computador.	Aux. Facturación y Cartera.
Descarga el auxiliar de la cuenta de ingresos y el auxiliar de la cuenta 14 de cartera del programa CG1.	Aux. Facturación y Cartera.
Descarga una relación de facturas de ventas de bienes comercializados del mes del programa CG1 y la entrega para la realización de la conciliación de módulos.	Aux. Facturación y Cartera.

Elabora en Microsoft Excel dos cuadros comparativos con la información pertinente para realizar las conciliaciones de ingresos y cartera.	Aux. Facturación y Cartera.
Revisa y verifica la información de los cuadros comparativos. Si encuentra diferencias en las conciliaciones, busca hallarlas y corregirlas.	Aux. Facturación y Cartera.
Ayuda encontrando diferencias y para ello rectifica en el módulo comercial de CG1, en algunos casos los justifica con nota de ajuste.	Asistente Administrativo y Contable.
Realiza nota contable en el programa CG1 para corregir registros de facturación y cartera y la archiva en la carpeta A/Z correspondiente al mes.	Asistente Administrativo y Contable.
Cuando hay afectación de impuestos lo remite al Contador para el respectivo ajuste al pago siguiente de impuestos.	Asistente Administrativo y Contable.
Extrae información guardada en formato PDF y Microsoft Excel del cierre del mes de facturación y cartera y elabora informe al Director Administrativo.	Aux. Facturación y Cartera.
Recibe informe de todo el movimiento del mes de facturación y cartera.	Director Administrativo.
Archiva el cuadro de ingresos junto con auxiliar consecutivo de facturación, relación de bienes comercializados, relación de notas débito y crédito y auxiliar de la cuenta de ingresos en la carpeta “conciliación de ingresos”. El otro cuadro es el de cartera, el cual archiva junto con auxiliar de cartera de FASE, auxiliar de la cuenta de cartera CG1 y relación de anticipos del mes en la carpeta “conciliación de cartera”.	Aux. Facturación y Cartera.

5. CONCEPTOS

Acueducto: es el servicio de distribución de agua para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Sus actividades complementarias son la captación, el procesamiento y tratamiento, conducción y transporte de agua.

Alcantarillado: es el sistema de estructuras y tuberías usadas para la evacuación de aguas residuales

CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

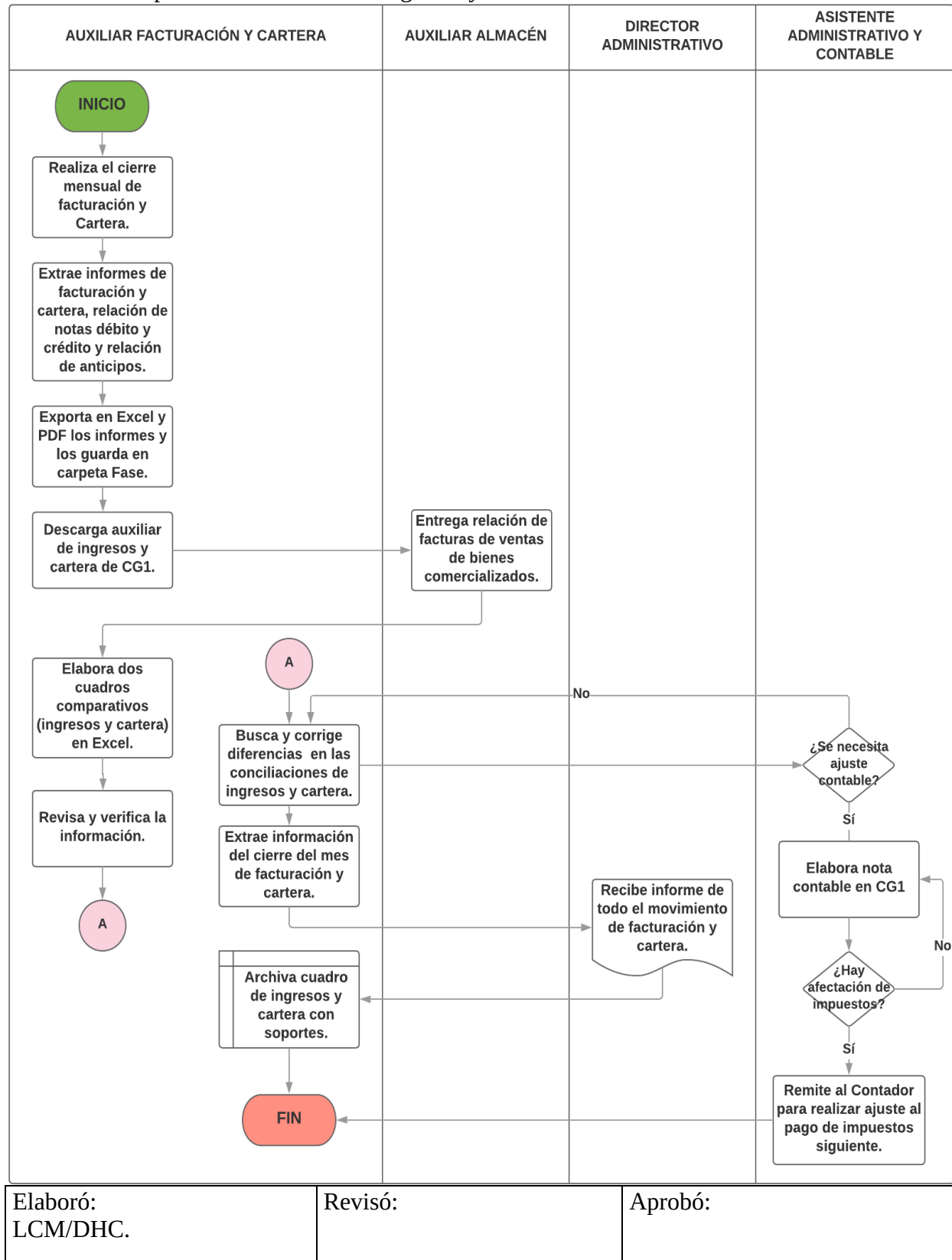
Fase: es el sistema integrado de facturación y cartera utilizado por la empresa, el cual pertenece a Comptel System Ltda.

Suscriptor: es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Usuario: es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado como propietario del predio en donde este se presta o como consumidor directo del servicio.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la conciliación de ingresos y cartera.



2.2.1.4 Suspensión, corte y reconexión de acueducto y alcantarillado.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	SUSPENSIÓN, CORTE Y RECONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la suspensión del servicio de acueducto y alcantarillado debido al incumplimiento de los pagos por parte de suscriptor o usuario y dar seguimiento a la reconexión inmediata si se ha enmendado la causal con el abono o cancelación total de las facturas vencidas dando acatamiento a las políticas de la empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la revisión de listados de usuarios morosos para el suministro oportuno de información sobre el estado de cuenta atrasada tratando de evitar el corte del servicio y culmina con la reinstalación inmediata al ingresar el pago.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Facturación y Cartera: Analiza el estado de morosidad en el pago de facturas gestionando acuerdos de cancelación para evitar la suspensión o corte del servicio.

Operador de Redes: Entrega circulares de preaviso al usuario y realiza trabajos de suspensión, corte y reconexión.

Servicio al Cliente: Programa las visitas domiciliarias y labores operativas del personal técnico de la empresa.

Director Administrativo: Autoriza procedimientos de suspensión, corte y reconexión.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Ingresa al programa FASE y descarga un listado de suscriptores con facturas vencidas, esto lo realiza después de la fecha límite de pago.	Aux. Facturación y Cartera.
Analiza el estado de morosidad en el pago de los usuarios y señala los suscriptores con tres y cuatro facturas vencidas.	Aux. Facturación y Cartera.
Elabora circular a los usuarios morosos con tres facturas vencidas con el fin de obtener el pago de los servicios que se le adeudan a la empresa.	Aux. Facturación y Cartera.
Recibe circular de preaviso para autorizar y firmar con el fin de que se tomen los correctivos necesarios por el incumplimiento en el pago de la factura.	Director Administrativo.
Programa visita domiciliaria para entregar circular o nota de preaviso al usuario.	Aux. Servicio al Cliente.

Entrega circular de preaviso y elabora formato de suspensión donde establece de no cumplir con las fechas para la cancelación o abono de facturas vencidas, procederá a realizar la respectiva suspensión o corte.	Operador de Redes.
Verifica periódicamente que los acuerdos de pago realizados con los usuarios se realicen puntualmente, mediante confrontación de listados de pago de FASE.	Aux. Facturación y Cartera.
Si el usuario no ha realizado el pago o abono de facturas vencidas, elabora carta de corte de servicio de acueducto después de revisar que tenga cuatro facturas pendientes por cancelar y se haya enviado circular de preaviso de suspensión.	Aux. Facturación y Cartera.
Recibe carta de corte para autorizar y firmar donde se notifica el compromiso de pago del usuario de tres días de plazo, de no atender el requerimiento se le informa la fecha de su respectivo corte.	Director Administrativo.
Programa corte del servicio de agua potable por requerimiento del Auxiliar de Facturación y Cartera después de haber verificado en la cartera que no se haya realizado el respectivo pago o abono.	Aux. Servicio al Cliente.
Atiende al usuario que requiere la reconexión del servicio y le elabora recibo de caja provisional para efectuar el pago total o por abonos de las facturas vencidas con el cobro de reinstalación.	Aux. Servicio al Cliente.
Ingresa el pago del usuario a la cartera en el programa FASE mediante recibo de caja provisional cancelado.	Aux. Facturación y Cartera.
Revisa el listado de pagos y reconexiones del programa FASE y coordina lo más pronto posible la conexión del servicio una vez haya sido cancelado.	Aux. Facturación y Cartera.
Programa la reconexión inmediata al usuario.	Aux. Servicio al Cliente.
Archiva listados de suscriptores, listado de reconexión y constancias firmadas por el usuario en las carpetas correspondientes.	Aux. Servicio al Cliente.

5. CONCEPTOS

Corte: es el procedimiento que se ejecuta por el incumplimiento del suscriptor o usuario en el pago del servicio o acuerdos establecidos, ocasionando suspensión definitiva del suministro de agua.

Fase: es el sistema integrado de facturación y cartera utilizado por la empresa, el cual pertenece a Comptel System Ltda.

Medidor: Es un equipo que permite registrar el volumen de agua consumido por el usuario en su predio residencial o industrial, ya que facilita visualizar las lecturas del consumo para el cobro pertinente del servicio.

Reconexión: es el proceso de restablecimiento del suministro de agua al predio de suscriptor o usuario.

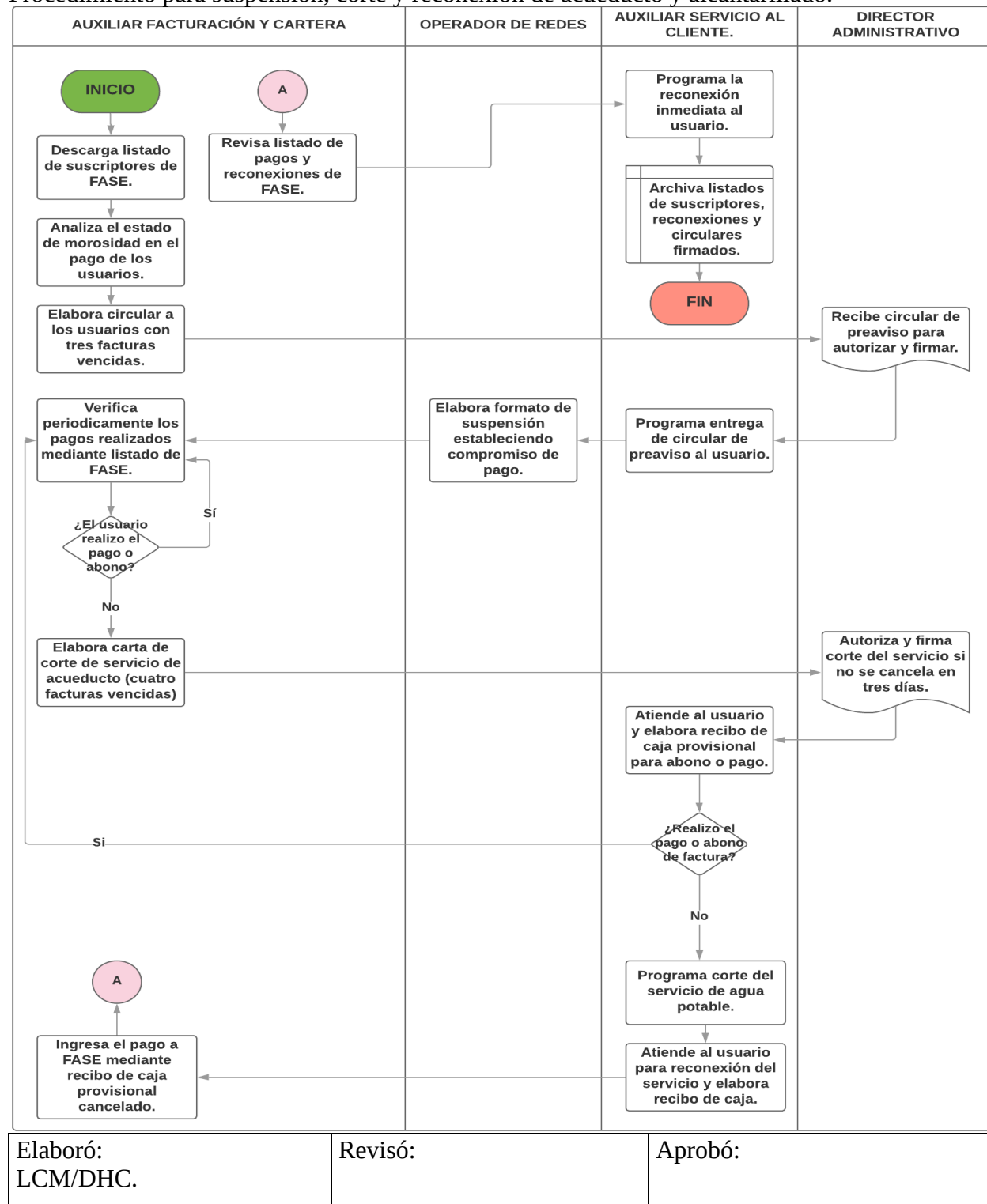
Suscriptor: es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Suspensión: es el procedimiento que se ejecuta por el incumplimiento del suscriptor o usuario en el pago del servicio donde se realiza un acuerdo de pago mediante un plazo determinado.

Usuario: es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado como propietario del predio en donde este se presta o como consumidor directo del servicio.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para suspensión, corte y reconexión de acueducto y alcantarillado.



2.2.1.5 Cargue y reporte de información al SUI.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	CARGUE Y REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Cumplir con los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante el cargue de información al Sistema Único de Información (SUI) correspondiente al cargo.

2. ALCANCE

El procedimiento parte desde el ingreso al Sistema Único de Información (SUI) para la revisión de los requerimientos del ente regulador y finaliza con la validación y certificación del cargue masivo y formularios.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Facturación y Cartera: Digita y envía por medio del cargue masivo y formularios la información referente a la facturación y cartera del mes.

Auxiliar de Servicio al Cliente: Digita y envía por medio del cargue masivo y formularios la información de peticiones, quejas y reclamos.

Contador: Digita y envía por medio del cargue masivo y formularios la información financiera de la empresa.

Director Administrativo: Digita y envía por medio del cargue masivo y formularios la información correspondiente al área técnica y administrativa.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Ingresa al portal del SUI con usuario y contraseña en el tópico (comercial, financiero, técnico y administrativo) para reportar la información del mes anterior mediante fechas y requerimientos establecidos por el ente regulador.	Aux. Facturación, Aux. Servicio al Cliente, Contador Público, Director Administrativo.
Revisa y analiza las resoluciones expedidas por la Superintendencia de Servicios Públicos, las cuales indican las pautas de cómo elaborar la matriz y las especificaciones en cuanto a que información solicita el ente.	Aux. Facturación, Aux. Servicio al Cliente, Contador Público, Director Administrativo.
De acuerdo con la información requerida extrae del programa FASE y/o CG1 los informes correspondientes al cargo.	Aux. Facturación, Aux. Servicio al Cliente, Contador Público, Director Administrativo.

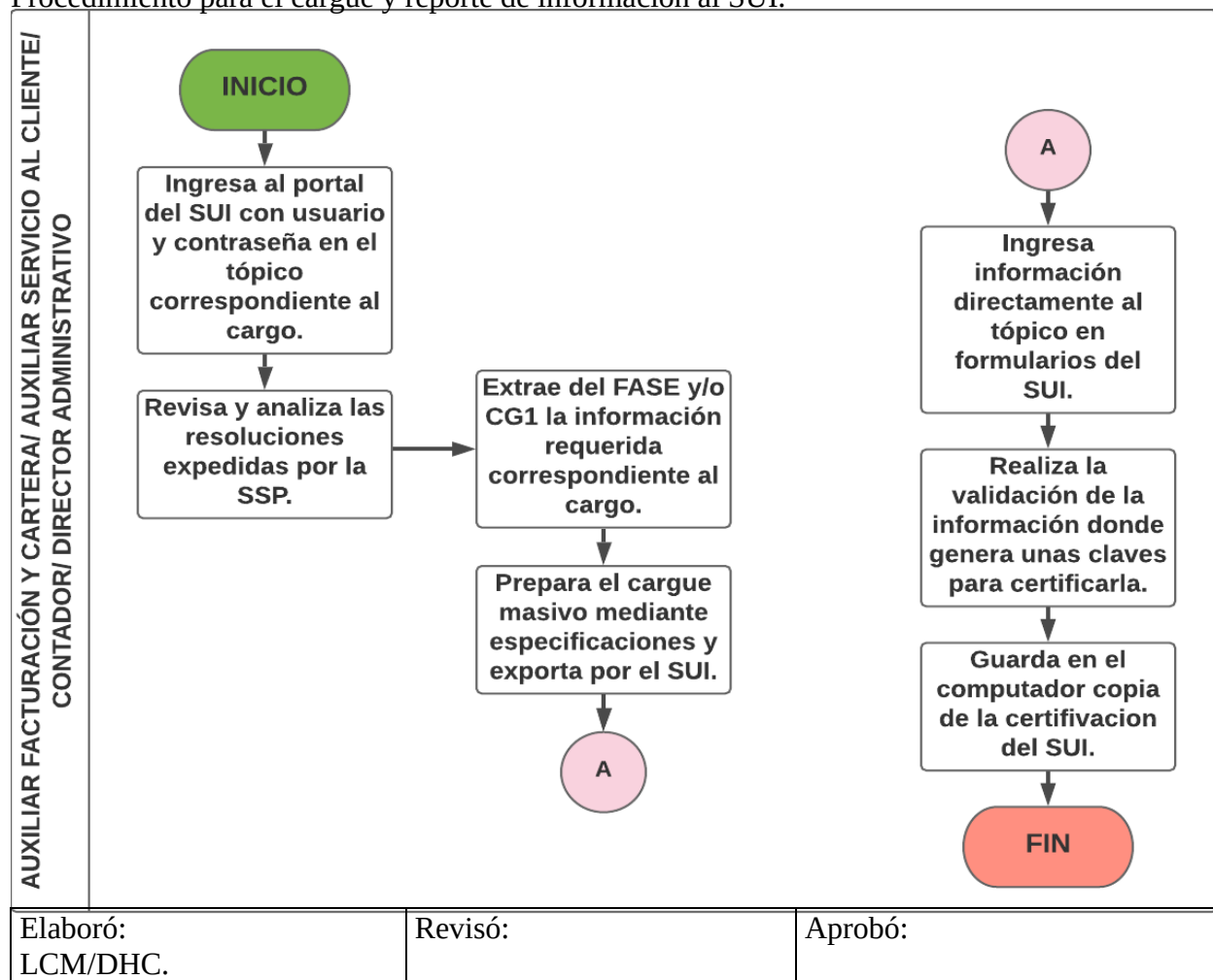
Prepara el cargue masivo elaborando un formato en PDF o Microsoft Excel acorde a la información solicitada y lo exporta en la plataforma del SUI.	Aux. Facturación, Aux. Servicio al Cliente, Contador Público, Director Administrativo.
Ingresa información directamente al tópico en formularios de la plataforma del SUI.	Aux. Facturación, Aux. Servicio al Cliente, Contador Público, Director Administrativo.
Realiza la validación de la información reportada. Al cumplir las especificaciones del ente regulador permite validar donde genera unas claves para certificarla.	Aux. Facturación, Aux. Servicio al Cliente, Contador Público, Director Administrativo.
Guarda en el computador copia de seguridad de la certificación del SUI.	Aux. Facturación, Aux. Servicio al Cliente, Contador Público, Director Administrativo.

5. CONCEPTOS

SUI: Sistema Único de Información que facilita el cargue de datos correspondientes al servicio público de acueducto y alcantarillado bajo la normatividad del ente regulador.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el cargue y reporte de información al SUI.



2.2.1.6 Manejo y reembolso de caja menor.

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	MANEJO Y REEMBOLSO DE CAJA MENOR.	Fecha:	Página: 01 de 04
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Atender la salida de dinero de menor cuantía para subsanar necesidades o imprevistos que permitan el normal funcionamiento de la empresa conservando un presupuesto fijo y reembolsable.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende el manejo del presupuesto aprobado por la Junta Directiva y Representante Legal para cubrir de manera oportuna las solicitudes de carácter inmediata e indispensable y termina en la contabilización por reembolso de caja menor.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Servicios Generales: Realiza las compras de menor cuantía mediante solicitud de pedido administrativo en el corregimiento o en ciudades cercanas.

Auxiliar de Facturación y Cartera: Administra el dinero y la documentación pertinente para el manejo y reembolso de la caja menor.

Auxiliar Contable: Registra en el programa contable CG1 la causación de soportes de compra y los comprobantes de egreso por la salida del dinero.

Director Administrativo: Autoriza el reembolso de dinero una vez verifique el gasto del 80% del monto establecido y como representante legal firma la libreta de COOTRAIPI para el retiro.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Maneja y custodia el dinero de la caja menor por el monto en efectivo aprobado por la Junta Directiva y el Director Administrativo.	Aux. Facturación y Cartera.
Recibe y revisa solicitud de pedido por parte del colaborador, previamente autorizado por el Director Administrativo.	Aux. Facturación y Cartera.
Elabora documento equivalente provisional como respaldo del dinero que entrega al encargado de generar la respectiva compra, el cual debe firmar. Si las compras o trámites se realizan fuera del corregimiento elabora recibo de caja menor para viáticos.	Aux. Facturación y Cartera.
Realiza la compra y/o trámites en el corregimiento o en ciudades cercanas (Palmira y El Cerrito).	Aux. Servicios Generales.
Recibe cuentas de cobro, recibos de transporte y facturas como respaldo por compras o servicios.	Aux. Facturación y Cartera.

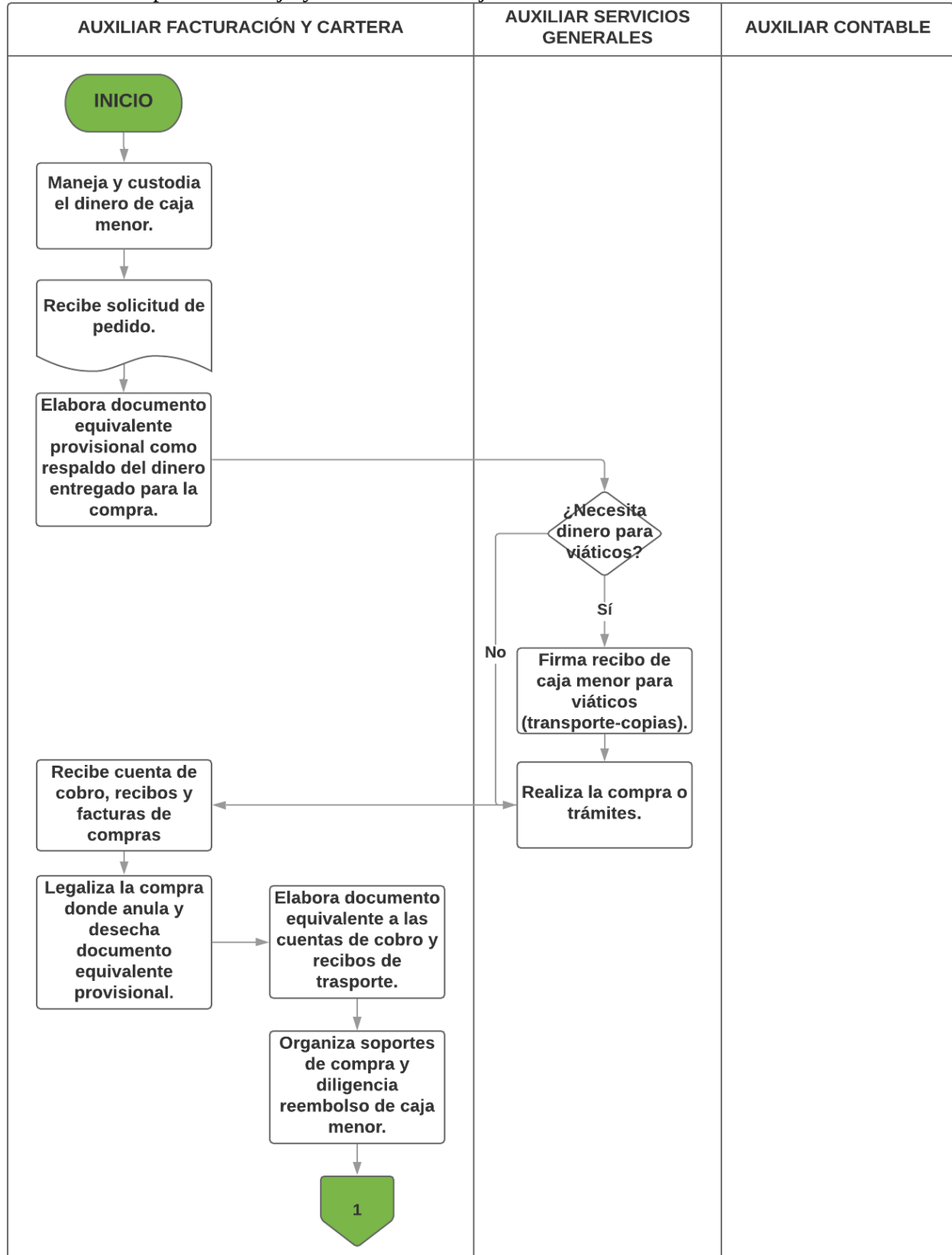
Legaliza la compra al momento de recibir el soporte de compra y devueltas, donde anula y desecha el documento equivalente provisional.	Aux. Facturación y Cartera.
Elabora documento equivalente a las cuentas de cobro y recibos de transporte que no cumplan con todos los requisitos legales de una factura de compra.	Aux. Facturación y Cartera.
Organiza los soportes de compra en orden cronológico y diligencia la libreta de COOTRAIPI por el valor correspondiente a retirar para el reembolso de caja menor.	Aux. Facturación y Cartera.
Firma soportes de compra con el fin de autorizar el respectivo reembolso de dinero. Además, firma la libreta de retiros de COOTRAIPI por ser una de las tres firmas autorizadas.	Director Administrativo.
Realiza el retiro en la entidad COOTRAIPI y en la caja diligencia un formato el cual firma y coloca huella.	Aux. Servicios Generales.
Recibe el dinero y libreta de COOTRAIPI, la cual contiene el desprendible o comprobante de retiro.	Aux. Facturación y Cartera.
Saca copia al comprobante de retiro y elabora una relación en Microsoft Excel de todas las compras efectuadas y las anexa al paquete de soportes de compra.	Aux. Facturación y Cartera.
Recepciona paquete de recibos generados por compras (facturas con montos menores de \$150.000, documentos equivalentes, cuentas de cobro, recibos de gasolina o cajas registradoras, entre otros), relación física y copia del comprobante de retiro.	Auxiliar Contable.
Si la compra se efectúa por primera vez al proveedor recibe Rut y registra la creación de tercero en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Revisa que cada factura cumpla con los requisitos legales.	Auxiliar Contable.
Registra cada compra a su respectiva cuenta contable generando comprobante de causación en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Genera comprobante de egreso contabilizando la salida del dinero (comprobante de retiro) en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Guarda en copia de seguridad los documentos generados.	Auxiliar Contable.
Archiva paquete de facturas de compra, relación elaborada en Microsoft Excel, documento de causación, comprobante de egreso y la copia de retiro de la libreta de COOTRAIPI en la carpeta A/Z del mes correspondiente.	Auxiliar Contable.

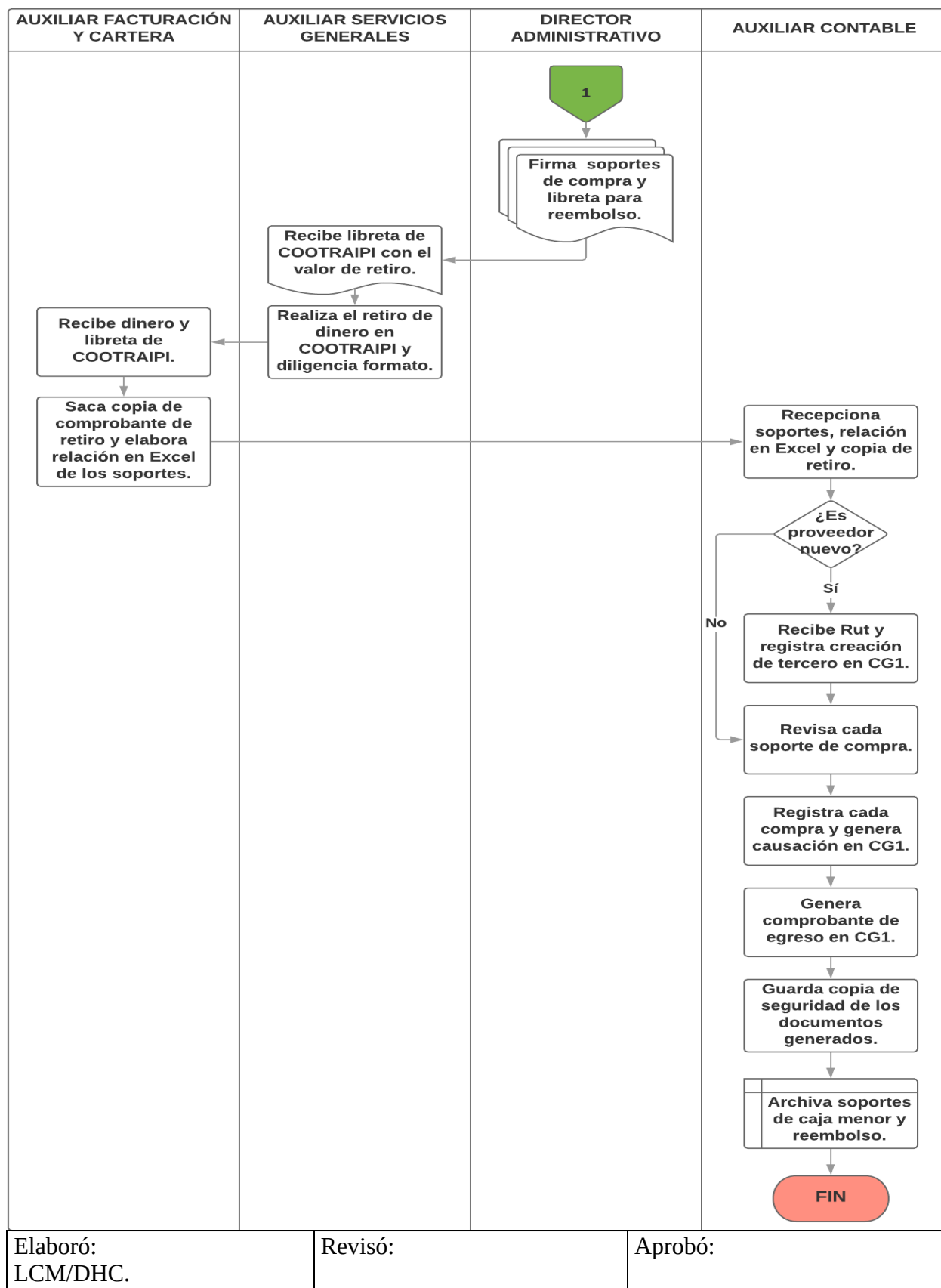
5. CONCEPTOS

COOTRAIPI: entidad financiera prestadora del servicio de recaudo por concepto de pagos de servicios de acueducto y alcantarillado.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el manejo y reembolso de caja menor.





2.2.1.7 Entrada y salida de productos fabricados, materiales, herramientas, equipos e insumos.

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	ENTRADA Y SALIDA DE PRODUCTOS FABRICADOS, MATERIALES, HERRAMIENTAS, EQUIPOS E INSUMOS.	Fecha:	01 Página: 01 de 05
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Controlar la entrada y salida de materiales, herramientas, equipos e insumos con el fin de brindar al personal técnico lo necesario para ejecutar y cumplir con la realización de sus actividades operativas, garantizando el funcionamiento óptimo y la efectividad en la prestación del servicio.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende la identificación de los stocks existentes en el almacén y culmina con la sistematización de las entradas y salidas de manera que asegure la disponibilidad en los requerimientos operativos de la empresa.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Almacén: Registra las entradas y salidas de los artículos del almacén, obligatorios para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Auxiliar Servicios Generales: Programa las labores operativas de la empresa mediante orden de trabajo.

Director Administrativo: Autoriza la fabricación de productos y la prestación de otros servicios de la empresa.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Elabora el inventario del almacén donde verifica y concreta lo que falta para hacer su respectivo pedido o fabricación de productos.	Aux. Almacén.
Autoriza la fabricación de cajas y realización de trabajos por consumo.	Director Administrativo.
Programa un domingo al Operador de Redes para elaborar la fundición de cajas de medidor (orden de trabajo por consumo). En la elaboración de sumideros y recamaras de alcantarillado diligencia la orden de trabajo por consumo, la cual contiene la dirección del lugar en que esta la tapa de sumidero y recamara en mal estado para cambio; trabajo reportado por el operador o por petición del usuario.	Aux. Servicio al Cliente.
Entrega materiales al Operador de Redes y elabora formato de entrega de insumos-materiales, formato de entrega de herramientas y formato de entrega de equipos.	Aux. Almacén.
Descarga las órdenes de trabajo ejecutadas con materiales por consumo y	Aux. Almacén.

genera documento de salida (SA) e ingresa el producto fabricado al inventario del almacén en el programa CG1.	
Programa el servicio a realizar en el día del personal técnico y diligencia manualmente la orden de trabajo (código usuario, dirección, tipo de solicitud).	Aux. Servicio al Cliente.
Apoya al personal técnico con la información básica para la realización de las actividades de programación y control.	Aux. Servicio al Cliente.
Concreta los materiales, insumos, equipos y herramientas necesarios para realizar el trabajo mediante orden de trabajo.	Operador de Redes.
Hace entrega de las herramientas, equipos, materiales e insumos al Operador de Redes.	Aux. Almacén.
Descarga de forma manual las salidas (transcribe orden de trabajo) en formato de entrega de insumo-materiales, formato de equipos y formato de herramientas, los cuales hace firmar por el Operador de Redes.	Aux. Almacén.
Realiza el trabajo programado y entrega orden de trabajo diligenciada y firmada. Si no utiliza materiales en el servicio prestado al usuario entrega la orden de trabajo a Servicio al Cliente para notificar en el sistema y archivar. En caso contrario la entrega en Almacén.	Operador de Redes.
Recepciona la devolución de los insumos y materiales que no se gasten o que sobre algo de estos por el Operador de Redes y lo notifica escribiéndolo en el mismo formato de entrega de insumos-materiales.	Aux. Almacén.
Si el Operador de Redes utiliza algún insumo o material de la caja de herramientas personal, realiza la debida documentación de salida por ese consumo y reintegra dicho elemento. También, realiza las entradas provisionales de insumos y herramientas gastados durante el fin de semana, realizando seguimiento hasta que se elabore la orden de trabajo.	Aux. Almacén.
Revisa la herramienta y equipos en el momento de recibirlos por el Operador de Redes, antes de realizarle la entrada al almacén.	Aux. Almacén.
Si es necesario reparar o cambiar herramientas o equipos, notifica el estado de lo que recibe en el formato de salida de herramienta y/o equipos. En caso contrario, registra manualmente la devolución de herramienta y equipos en el formato de entrega de equipos y formato de entrega de herramientas para control del inventario. Realiza cotizaciones y mediante autorización del Director Administrativo planifica la compra o reparación. Elabora formato de solicitud de pedido almacén y remite scanner de orden de compra a proveedor por correo debidamente autorizado por el Director Administrativo. Entrega factura o cuenta de cobro a donde corresponda mediante la forma de pago (caja menor, transferencias o cheque). Archiva cotización y orden de compra en la carpeta de cotizaciones almacén. La solicitud de pedido almacén en la carpeta de solicitudes de pedido.	Aux. Almacén.
Selecciona las órdenes de trabajo de consumo y las de venta; las organiza junto con el formato de entrega de insumos-materiales de almacén.	Aux. Almacén.

Ingresa al programa CG1 donde corresponda la información de las órdenes de trabajo, si son de consumo o de venta.	Aux. Almacén.
Si son por consumo la empresa asume el costo, para ello, elabora en el programa CG1 el documento de salida (SA) y le adjunta el formato de entrega de insumo-materiales de almacén.	Aux. Almacén.
Si son de venta son bienes comercializados (cambio de medidor, conexiones nuevas de acueducto y alcantarillado, cambio de tapas de las cajas de medidor, cambio de cajas de medidor, válvulas, arreglo de fugas, entre otros.) que deben ser cancelados por el usuario, para ello, elabora en el programa CG1 la salida de insumos (MK) donde se desglosan todos los materiales, la remisión (RM) y la factura de venta de bienes comercializados (FM).	Aux. Almacén.
Presta en físico al Auxiliar de Facturación y Cartera las facturas de venta de bienes comercializados (FM) para que sean ingresadas al programa FASE.	Aux. Almacén.
Genera informes digitales de las entradas y salidas del almacén y reporta a contabilidad para la conciliación de módulos y proceder al cierre de los inventarios.	Aux. Almacén.
Guarda con copia de seguridad todos los documentos generados.	Aux. Almacén.
Archiva documento de salida (SA), orden de trabajo, informe y formato de entrega de insumo-materiales de almacén en la carpeta A/Z del mes correspondiente. La salida de insumos (MK), la remisión (RM), la factura de venta de bienes comercializados (FM), informe, la orden de trabajo y formatos de entrega de insumos-materiales de almacén los archiva en la carpeta A/Z del mes correspondiente.	Aux. Almacén.

5. CONCEPTOS

Medidor: Es un equipo que permite registrar el volumen de agua consumido por el usuario en su predio residencial o industrial, ya que facilita visualizar las lecturas del consumo para el cobro pertinente del servicio.

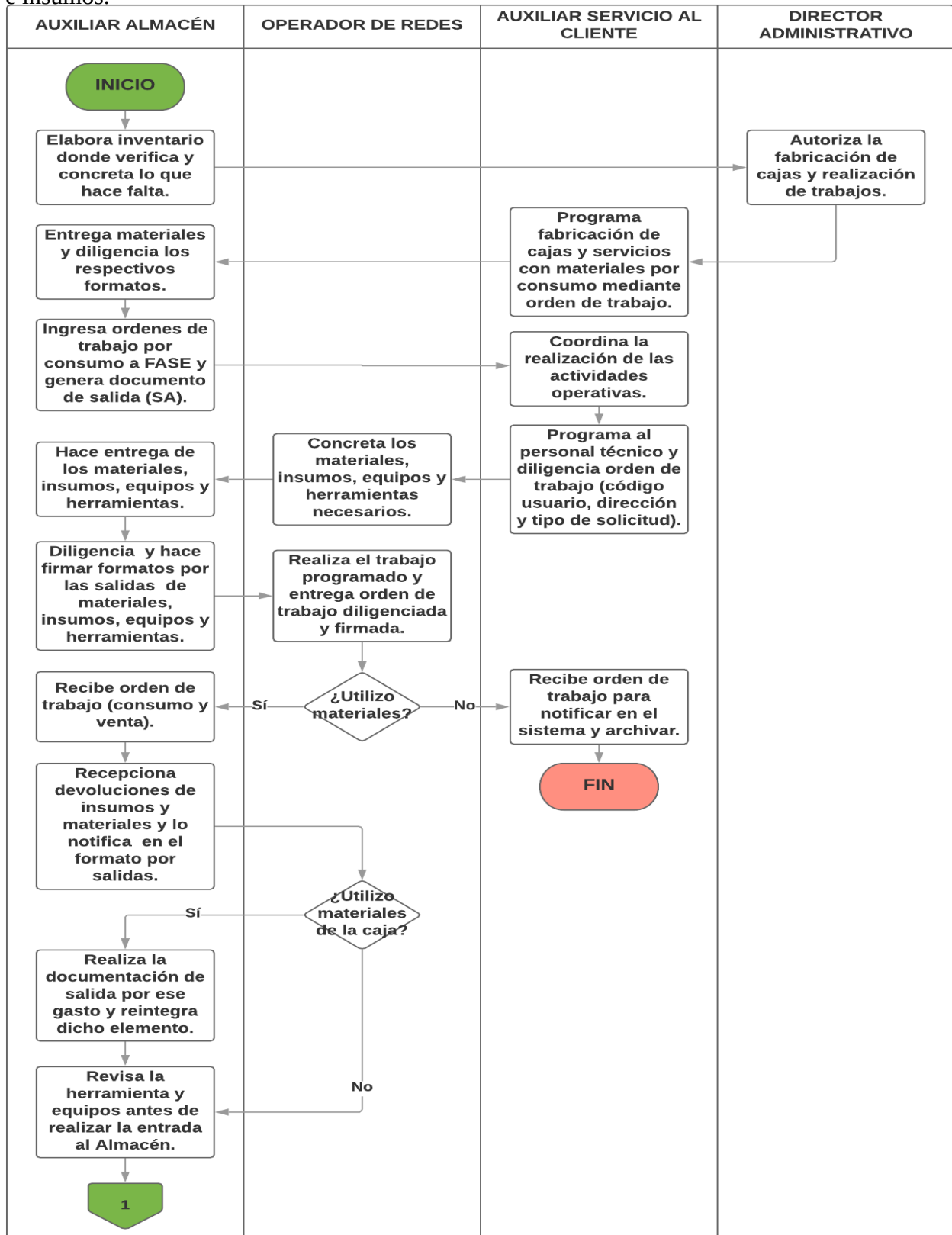
Sumidero: es la estructura elaborada con la función de captar las aguas lluvia que corren por las vías.

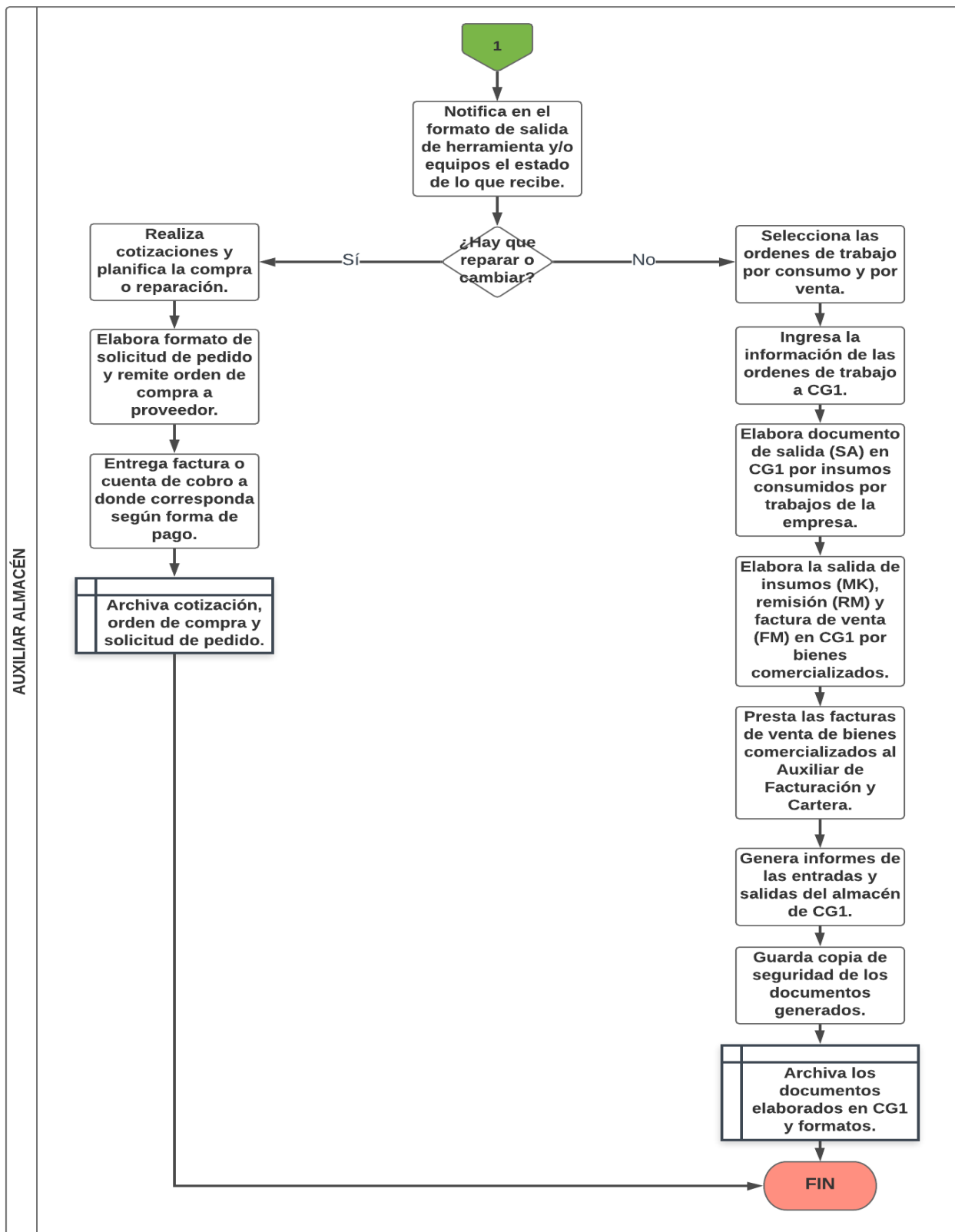
Acueducto: es el servicio de distribución de agua para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Sus actividades complementarias son la captación, el procesamiento y tratamiento, conducción y transporte de agua.

Alcantarillado: es el sistema de estructuras y tuberías usadas para la evacuación de aguas residuales.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la entrada y salida de productos fabricados, materiales, herramientas, equipos e insumos.





Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:
----------------------	---------	---------

2.2.1.8 Mantenimiento preventivo de equipos, maquinaria, herramienta y medios de transporte.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS, MAQUINARIA, HERRAMIENTA Y MEDIOS DE TRANSPORTE.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Coordinar y llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, maquinaria, herramienta y medios de transporte de la empresa para su preservación, optimización y protección con llevando prolongar su vida útil mediante la prevención de fallas y corrección de cualquier tipo de impase que pueda suceder.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende los trámites para la ejecución del mantenimiento preventivo.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Programa el cronograma de mantenimiento preventivo y da seguimiento a los requerimientos preventivos y correctivos.

Auxiliar de Almacén: Revisa el estado de los equipos, maquinaria, herramienta y medios de transporte mediante cronograma de mantenimiento y tramita la documentación correspondiente con el proveedor.

Director Administrativo: Autoriza el gasto mediante el valor y garantía por el servicio.

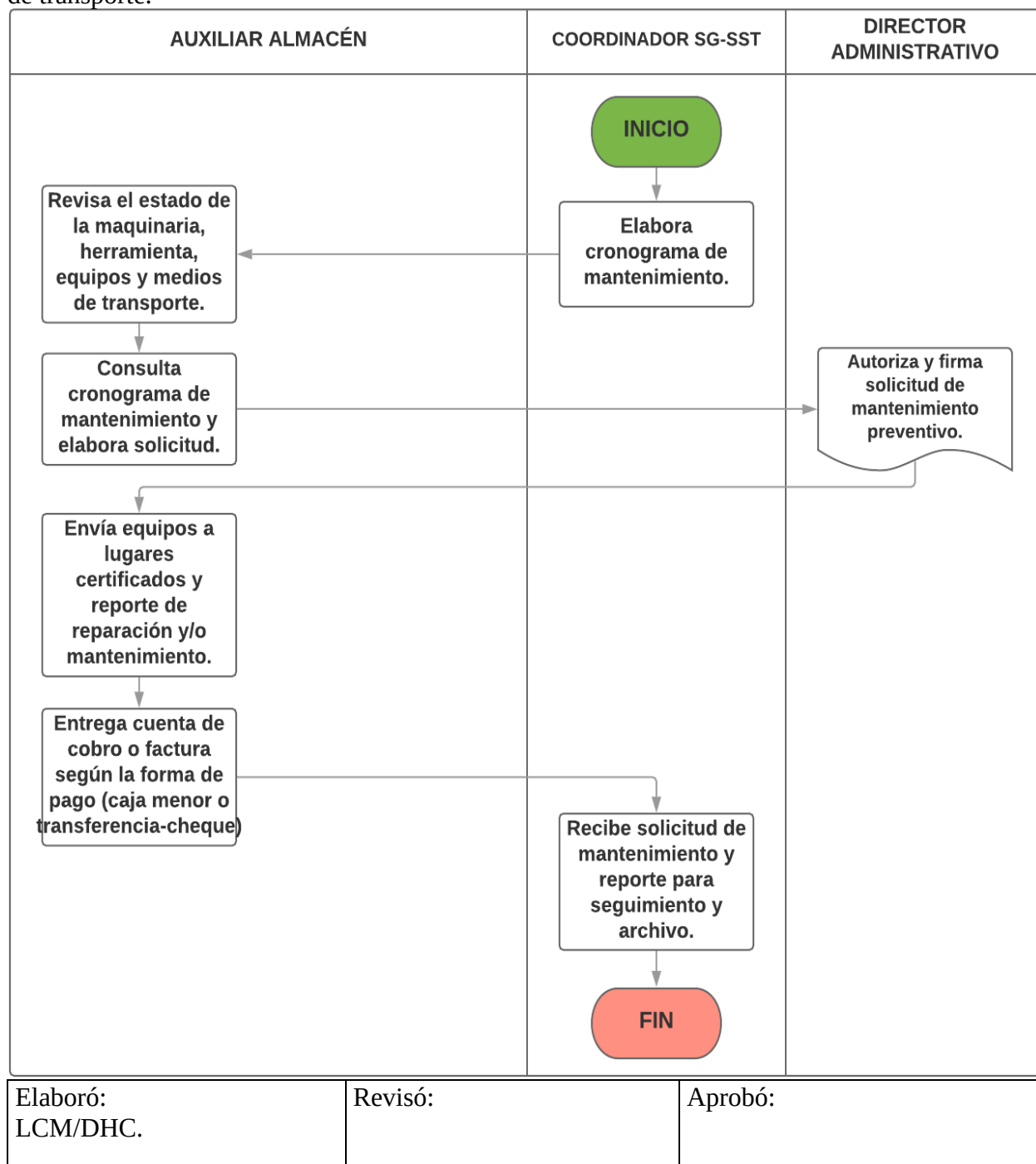
4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Elabora cronograma de mantenimiento preventivo.	Coordinador SG-SST.
Revisa el estado de la maquinaria, herramientas, equipos y medios de transporte con la ayuda del Operador de Redes u Operador de Planta.	Aux. Almacén.
Consulta cronograma de mantenimiento cada seis meses y elabora solicitud según requerimientos y estado de la maquinaria, herramienta, equipo y medio de transporte.	Aux. Almacén.
Autoriza y firma solicitud de mantenimiento preventivo teniendo en cuenta el costo del servicio y garantía.	Director Administrativo.
Envía equipos con el Operador de Redes a lugares certificados y reporte de reparación y/o mantenimiento para que sea diligenciado acorde a lo que se haga en el servicio.	Aux. Almacén.

Entrega cuenta de cobro o factura al Auxiliar de Facturación y Cartera si el dinero sale de la caja menor, si se cancela por transferencia bancaria o cheque entrega al Auxiliar Contable.	Aux. Almacén.
Recibe solicitud de mantenimiento y reporte de reparación y/o mantenimiento para seguimiento y archivo.	Coordinador SG-SST.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el mantenimiento preventivo de equipos, maquinaria, herramienta y medios de transporte.



2.2.1.9 Compra de suministros del Almacén.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	COMPRA DE SUMINISTROS DEL ALMACÉN.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Velar por la oportuna adquisición de recursos para el correcto funcionamiento operativo de la empresa cuya incidencia sea la efectividad en la prestación del servicio mediante el almacenamiento adecuado garantizando la correcta manipulación, sistematización y preservación.

2. ALCANCE

El procedimiento abarca desde la identificación de las necesidades de suministros hasta la sistematización y obtención de informes de existencias de inventario.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Almacén: Detecta necesidades de insumos, materiales, herramientas y equipos para la adecuada prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y aplica técnicas apropiadas para el almacenamiento, control, identificación y cualificación de estos.

Auxiliar Contable: Registra la compra de materiales e insumos al programa contable CG1 después de constatar que fue ingresada al inventario.

Director Administrativo: Autoriza solicitudes de pedido y compra de suministros de almacén.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Identifica y concreta lo que falta en el almacén para realizar el respectivo pedido teniendo en cuenta la entrada y salida de materiales, insumos, herramientas, equipos, maquinaria y medios de transporte.	Aux. Almacén.
Elabora formato de solicitud de pedido dependiendo de las necesidades en el almacén para el buen funcionamiento de la empresa. Si es un pedido de la planta (insumos químicos) elabora formato de solicitud de pedido requerido por el Operador de Planta.	Aux. Almacén.
Autoriza y firma solicitudes de pedido y cotización.	Director Administrativo.
Elabora orden de compra con previa autorización del Director Administrativo, la envía al proveedor por correo y confirma el pedido telefónicamente.	Aux. Almacén.

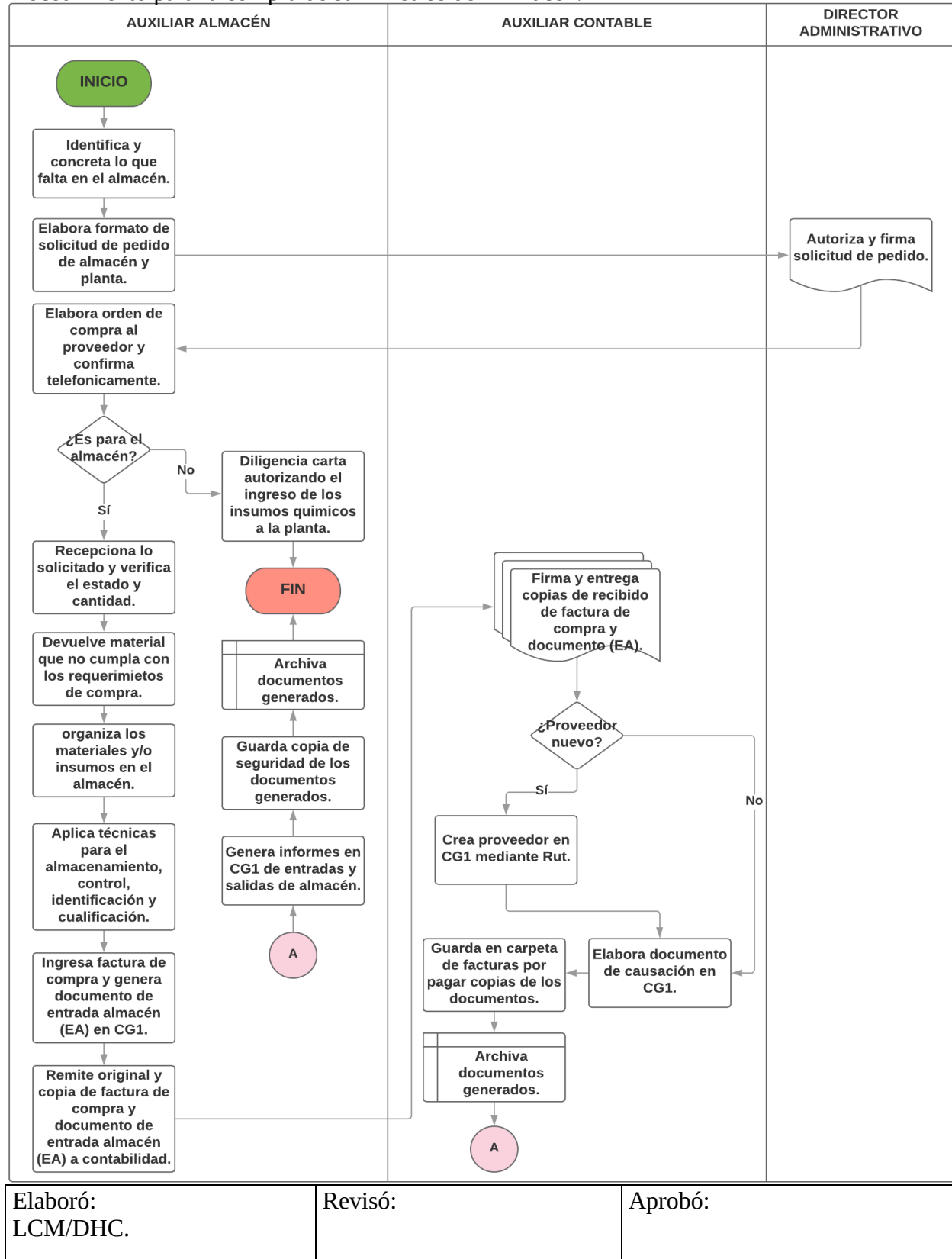
Recepciona la mercancía solicitada donde verifica que las cantidades, calidades, precios y especificaciones de los elementos que se reciban se ajusten a las órdenes de compra y solicitudes de pedido. Los insumos químicos son recibidos en la planta de tratamiento, y para ello, diligencia una carta autorizando el ingreso, la cual se envía por correo electrónico y en físico.	Aux. Almacén.
En caso de que el material que llegue se encuentre defectuoso o no cumpla con los requerimientos se devuelven y se exige al proveedor la compensación de este.	Aux. Almacén.
Organiza los materiales y/o insumos de entrada en el almacén de acuerdo con el orden establecido.	Aux. Almacén.
Ingresa la factura de compra al programa CG1 y genera el documento de entrada almacén (EA) (en la digitación de la información se asigna los respectivos códigos a los insumos de acuerdo con lo establecido en el inventario).	Aux. Almacén.
Remite original y copia de la factura de compra y documento de entrada almacén (EA) a contabilidad para la respectiva causación y cancelación.	Aux. Almacén.
Firma copias de recibido de la factura de compra (insumos, materiales, equipos y otros) y documento de entrada almacén (EA).	Auxiliar Contable.
Si se realizaron compras a proveedores nuevos solicita Rut y lo crea en el programa CG1. Elabora documento de causación en el programa CG1, guarda copias de documentos en carpeta causación de facturas por pagar para la respectiva realización de pago por el Asistente Administrativo y Contable y archiva documento de causación con factura de compra y documento (EA) en la carpeta A/Z del mes correspondiente.	Auxiliar Contable.
Genera informes digitales de las entradas y salidas del almacén y reporta a contabilidad para la conciliación de módulos y proceder al cierre de los inventarios.	Aux. Almacén.
Guarda en copia de seguridad todos los documentos generados.	Aux. Almacén.
Archiva informe, factura de compra, documento de entrada a almacén (EA) en la carpeta A/Z del mes correspondiente. Archiva solicitud de pedido con la orden de compra en la carpeta solicitudes de pedido.	Aux. Almacén.

5. CONCEPTOS

Insumos: son los elementos requeridos para la eficiente prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, se clasifican en la empresa por consumo y por venta.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la compra de suministros del Almacén.



2.2.1.10 Inventario de Almacén y conteo físico.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	INVENTARIO DE ALMACÉN Y CONTEO FÍSICO.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Coordinar las existencias de materiales, suministros, herramientas, equipos y maquinaria de la empresa mediante la coordinación y realización periódica de inventarios físicos del almacén.

2. ALCANCE

El procedimiento engloba la ejecución del inventario mediante las entradas y salidas de las existencias y finaliza con los ajustes correspondientes de la mesa de control.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Almacén: Planifica periódicamente la realización del inventario físico y prepara la documentación necesaria para el conteo, registro y confrontación del inventario.

Contador: Participa en la mesa de control y asegura la integridad de los datos del sistema con el conteo físico.

Asistente Administrativo y Contable/Revisor Fiscal: Realizan auditoria en los conteos y controles físicos por diferencias en listados de existencias y concilia la información del sistema con la documentación de las entradas y salidas de almacén.

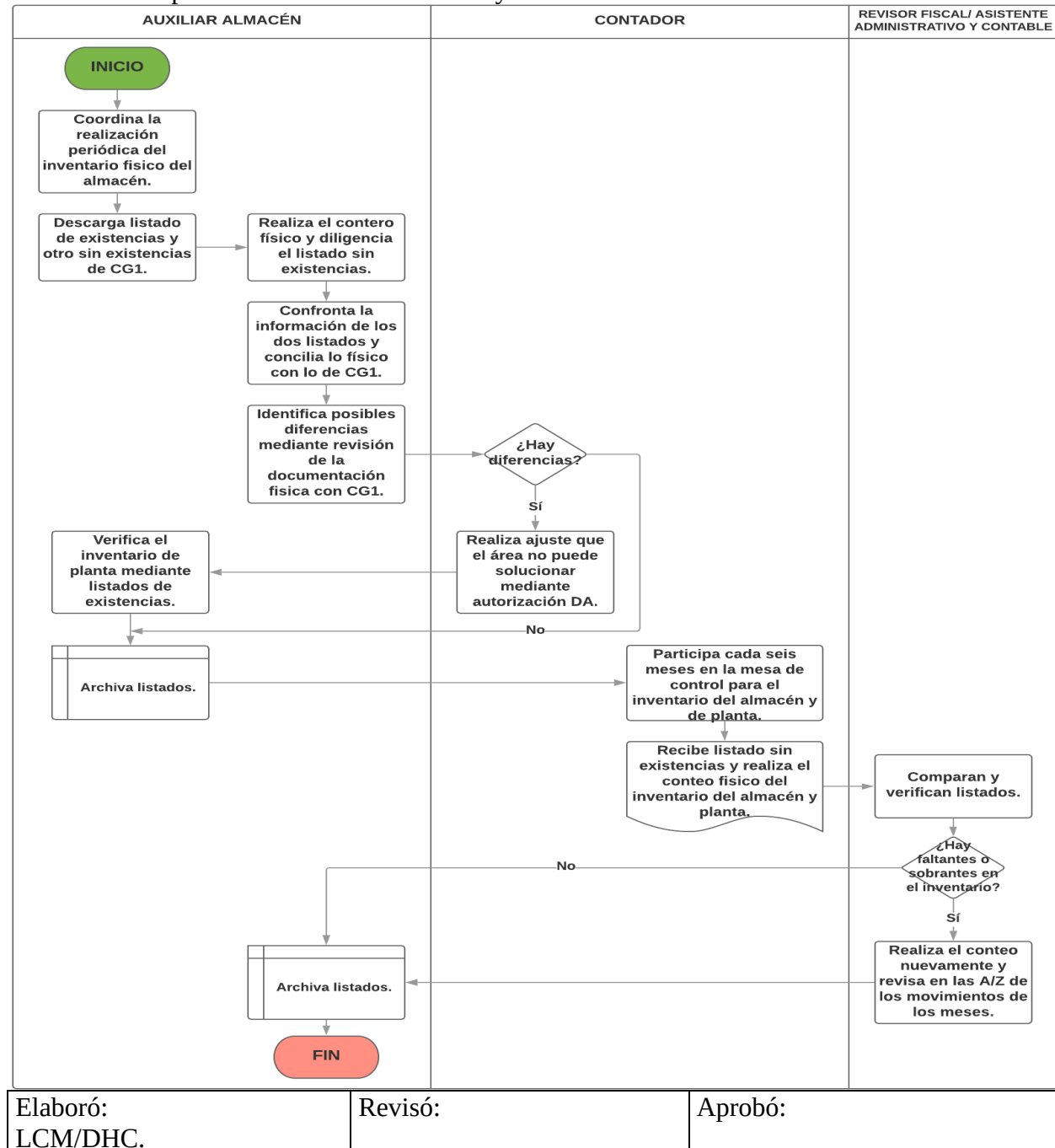
4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Coordina la realización periódica de entradas y salidas del inventario.	Aux. Almacén.
Descarga un listado de existencias y otro sin existencias de CG1.	Aux. Almacén.
Realiza el conteo físico y diligencia manualmente el listado sin existencias.	Aux. Almacén.
Confronta la información de los dos listados para identificar posibles diferencias donde concilia lo físico con los datos que arroja el programa del movimiento de inventario.	Aux. Almacén.
Realiza ajuste que el área no puede solucionar, correspondiente al inventario mediante autorización del Director Administrativo.	Contador Público.
Verifica el inventario de planta mediante listados de existencias diligenciados por el Operador de Planta.	Aux. Almacén.
Participa cada seis meses en la mesa de control donde interviene en la elaboración del inventario del almacén y planta con dos Operadores.	Contador.
Recibe listado sin existencias por Auxiliar de Almacén para realizar	Contador.

el conteo físico del inventario del almacén y el de planta.	
Si existe faltantes o sobrantes, el conteo es nuevamente realizado y la información del programa CG1 la revisan con la documentación de las A/Z del movimiento de entradas y salidas de los meses señalados.	Rev. Fiscal, Asist. Adtvo y Conta.
Archiva listados diligenciados en la A/Z del movimiento del mes.	Aux. Almacén.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el inventario de almacén y conteo físico.



2.2.1.11 Peticiones, quejas y reclamos.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	Fecha:	Página: 01 de 04
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Atender, coordinar y resolver oportunamente las peticiones, quejas y reclamos formulados por los usuarios y suscriptores reales y potenciales en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde que el usuario, suscriptor real o potencial reporta su petición, queja o reclamo de forma personal o por los diferentes medios de comunicación que la empresa dispone para la atención y termina con el tratamiento y cumplimiento de estos según las políticas de la empresa.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Almacén: Registra y reporta la salida de insumos y materiales para la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado por peticiones, quejas y reclamos de suscriptores o usuarios.

Auxiliar de Servicio al Cliente: Realiza el cronograma de actividades no programadas:

Peticiones: Cuando el usuario solicita conexión de acueducto y alcantarillado nueva, traslado de medidor, cambio de registro, revisión de medidor, revisión de tubería, cerrar registro, cambio de sumideros y recamaras, reparación de fugas domiciliarias, cambio de tapas, ajustes, altos y bajos consumos y cambio de válvulas.

Quejas: Cuando el usuario se siente insatisfecho en la prestación del servicio, como por ejemplo en la toma o manejo de lectura del medidor.

Reclamaciones: Cuando el usuario está inconforme con el consumo al presentarse alto, al ocurrir taponamiento en el alcantarillado por falta de mantenimientos y cambios sin autorización.

Operador de Redes: Realiza visitas domiciliarias para las labores operativas programadas por peticiones, quejas y reclamos.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Atiende a todos los usuarios y suscriptores reales y potenciales que presenten algún tipo de solicitud personal o telefónicamente.	Aux. Servicio al Cliente.
Suministra la información requerida y vela por la pronta solución a las inquietudes del usuario.	Aux. Servicio al Cliente.
Toma nota del requerimiento del usuario en una agenda para dar respuesta y solución lo más pronto posible.	Aux. Servicio al Cliente.
Coordina la programación de visitas técnicas domiciliarias mediante el	Aux. Servicio al

diligenciamiento de orden de trabajo para solucionar las peticiones, quejas y reclamos cuando sean requeridas.	Cliente.
Describe cotización de materiales y la forma de cómo se realizará el trabajo al usuario en la orden de trabajo.	Operador de Redes.
Programa las labores operativas para dar respuesta a las peticiones de los usuarios y/o empresa.	Aux. Servicio al Cliente.
Diligencia y entrega orden de trabajo al Operador de Redes con los datos del usuario (código usuario, dirección, tipo de solicitud).	Aux. Servicio al Cliente.
Ejecuta servicio requerido por el usuario y/o empresa.	Operador de Redes.
Recibe, registra y archiva orden de trabajo, si el Operador de Redes no utiliza materiales en el servicio prestado.	Aux. Servicio al Cliente.
Recibe orden de trabajo de consumo y de venta (si es una fuga del medidor de la casa hacia afuera no se genera cobro al usuario y si es del medidor hacia adentro de la casa los materiales e insumos utilizados si son cobrados) si se utilizaron materiales en la realización del trabajo; registra en formato entrega insumos-materiales de almacén lo utilizado en el servicio; reporta la devolución de elementos en los formatos de entrega de equipos y entrega de herramienta para control de inventario; elabora en el programa CG1 los registros correspondientes y archiva en carpeta A/Z del mes.	Aux. Almacén.
Transcribe en un formato de cotización los respectivos precios, la forma de pago en abonos o en su totalidad y la descripción del trabajo a ejecutar mediante orden de trabajo (conexión nueva de acueducto y alcantarillado).	Aux. Servicio al Cliente.
Envía formato de cotización con copia, donde el usuario firma y aprueba la ejecución del servicio.	Aux. Servicio al Cliente.
Solicita certificado de tradición y fotocopia de cedula al usuario para verificación de datos. Recepciona los documentos solicitados y coloca el sello de recibido con el tipo de solicitud, nombre y fecha.	Aux. Servicio al Cliente.
Guarda documentos solicitados, copia del formato cotización junto con la orden de trabajo en la carpeta de peticiones pendientes.	Aux. Servicio al Cliente.
Cuando el servicio es a un usuario nuevo debe cancelar el 50% de la conexión, para ello, realiza recibo de caja provisional y lo entrega al usuario para su cancelación, el otro 50% se difiere según requerimiento del usuario al terminar la realización del trabajo.	Aux. Servicio al Cliente.
Crea al usuario en la base de datos del programa FASE y asigna código nuevo, después de verificar si es el propietario del predio mediante los documentos solicitados y rectificar el pago del 50% de la conexión con Auxiliar de Facturación y Cartera.	Aux. Servicio al Cliente.
Las conexiones de acueducto y alcantarillado se ejecutan con el rompimiento de la calle, esta especificación es comunicada al usuario en el formato de cotización, y para ello, es necesario realizar carta para la oficina de Planeación de El Cerrito, la cual es entregada al usuario para que la lleve personalmente como propietario del predio con el fin de adquirir el permiso de ruptura o corte, todo esto genera un cobro el cual	Aux. Servicio al Cliente.

debe ser cancelado por el usuario.	
Reprograma actividades no ejecutadas por el Operador de Redes.	Aux. Servicio al Cliente.
Archiva certificado de tradición y fotocopia de cedula en la carpeta de certificados de tradición. Los talonarios con las copias de recibos de caja provisional elaborados los archiva al terminarlo. Después de ejecutado el trabajo la copia del formato cotización y la orden de trabajo las archiva en la carpeta cotizaciones. Archiva la respuesta de planeación junto con la carta de solicitud de permiso en la carpeta de permiso de ruptura.	Aux. Servicio al Cliente.

5. CONCEPTOS

Acometidas: es el conjunto de elementos subterráneos que permiten incorporar a la red las aguas vertidas por un edificio o predio.

Servicio público domiciliario de acueducto: Es la acción que permite la distribución de agua potable, además de otros servicios como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la acción de recolección de residuos líquidos por medio de tuberías y conductos.

Suscriptor potencial: Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Suscriptor real: es la persona con la cual la entidad tiene establecido un contrato para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

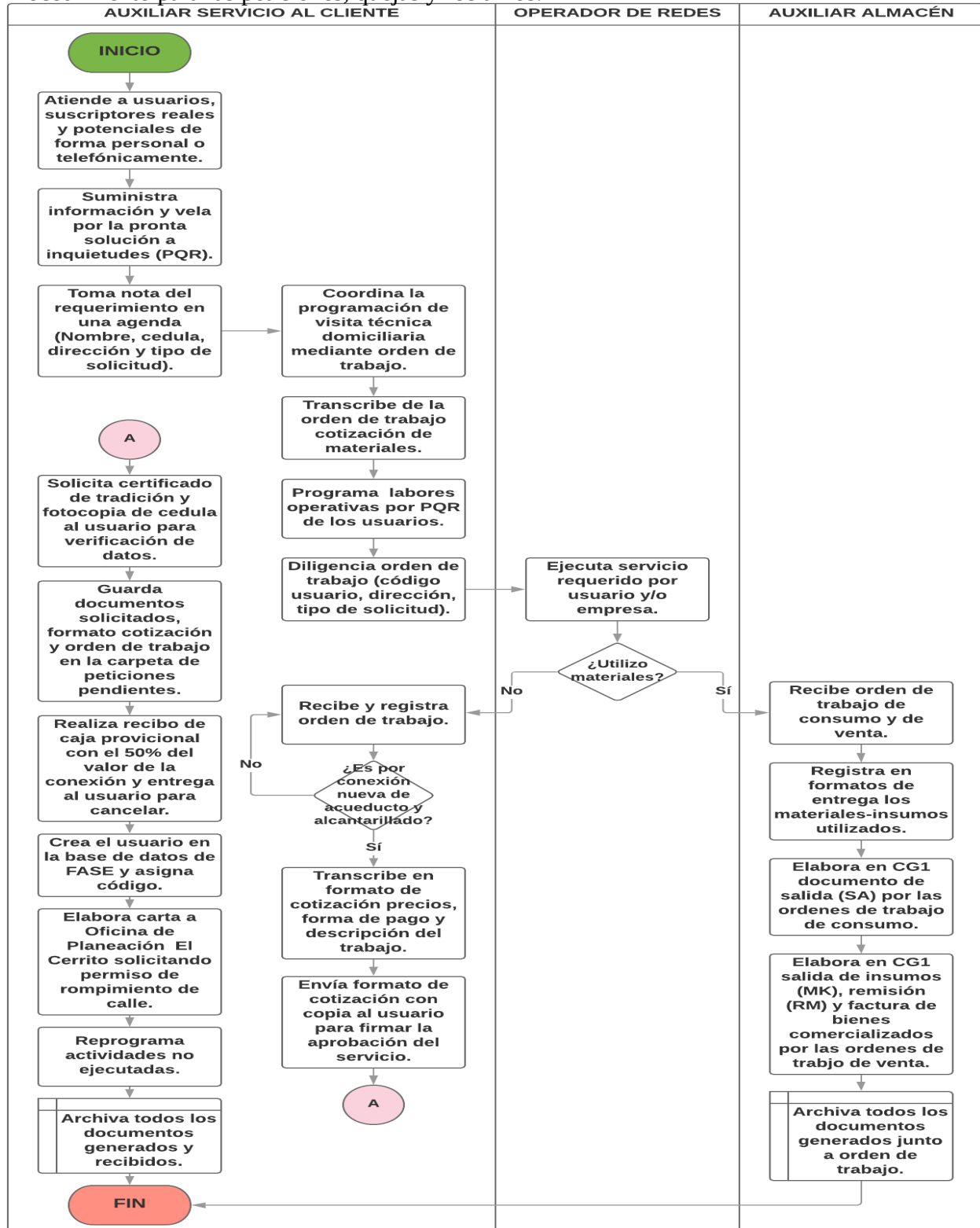
Conexión domiciliaria de acueducto: es la acometida usada para la conducción del agua apta para el consumo humano desde la red principal hasta la instalación interna de un edificio o predio a través del registro de un medidor.

Permiso de ruptura: es el procedimiento legal que se debe realizar para adquirir autorización del departamento de planeación en cuanto a rompimiento de calle o por ocupar el espacio público, y así, no incurrir en multas para la empresa.

PQRS: es el conjunto de solicitudes por parte de usuarios y suscriptores que conllevan a la eficiencia del servicio público de acueducto y alcantarillado.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para las peticiones, quejas y reclamos.



Elaboró:
LCM/DHC.

Revisó:

Aprobó:

2.2.1.12 Elaboración de recibo de caja provisional .

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	ELABORACIÓN DE RECIBO DE CAJA PROVISIONAL.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Atender el requerimiento del usuario en cuanto a su estado de cuenta proporcionándole facilidad de pago mediante acuerdos que normalicen y aumenten la eficiencia en el recaudo de la cartera.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza atendiendo al usuario e identificando el estado de cuenta que adeuda a la empresa y termina en la entrega de recibo de caja provisional para el respectivo pago en la entidad recaudadora COOTRAPI.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Servicio al Cliente: Da tratamiento a los requerimientos del usuario cumpliendo con las políticas de la empresa en cuanto a los acuerdos y convenios de pago por la prestación del servicio.

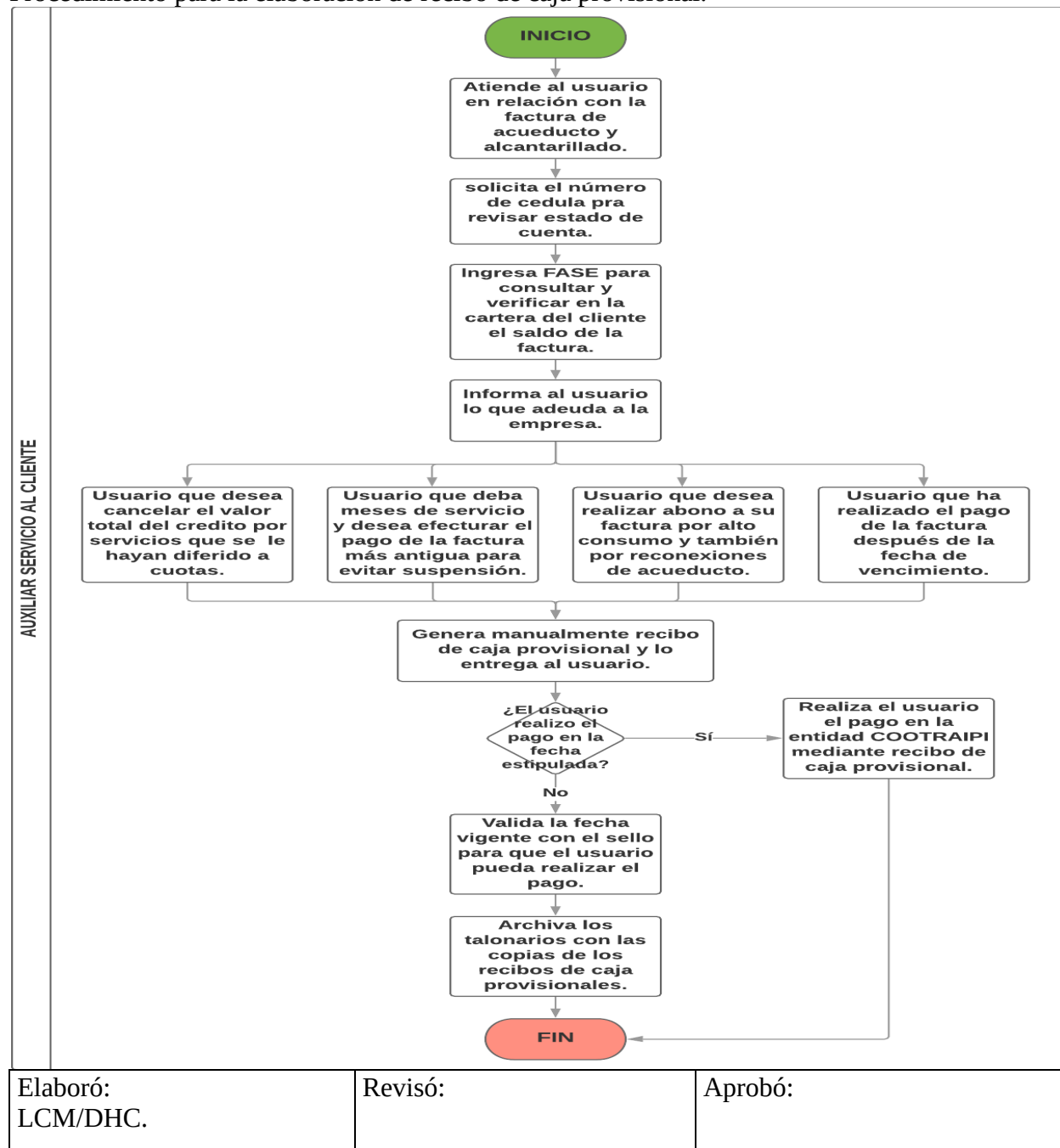
4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Atiende al usuario en relación con las facturas de pago de acueducto y alcantarillado.	Aux. Servicio al Cliente.
Solicita el número de cedula o nombre del suscriptor para revisar su estado de cuenta.	Aux. Servicio al Cliente.
Consulta y verifica en la cartera por cliente del programa FASE el saldo pendiente de facturas, especificaciones y abonos por los servicios prestados (el acceso al programa es solo informativo no se pueden realizar modificaciones).	Aux. Servicio al Cliente.
Informa al usuario lo que adeuda a la empresa por facturas vencidas, trabajos realizados o si realiza pagos fuera de la fecha establecida y concreta convenio de pago.	Aux. Servicio al Cliente.
Genera manualmente recibo de caja provisional a los usuarios que desean cancelar el valor total del crédito por conexiones u otros servicios que se hayan diferido a cuotas, al usuario que deba tres meses de servicio para evitar la suspensión puede efectuar el pago de la factura más antigua, al igual que una factura de alto consumo se puede abonar y por reconexiones; también se elaboran cuando se han realizado los pagos después de la fecha de vencimiento de la factura, debido a que genera el cobro de dos meses siendo el correcto solo uno pendiente.	Aux. Servicio al Cliente.

Entrega recibo de caja provisional al usuario para su cancelación en COOTRAIPI.	Aux. Servicio al Cliente.
Si el usuario no realiza el pago en la fecha estipulada deberá regresar a la oficina para validarle la fecha vigente con el sello, y así, poder realizar el pago.	Aux. Servicio al Cliente.
Archiva los talonarios con las copias de los recibos de caja provisional elaborados.	Aux. Servicio al Cliente.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la elaboración de recibo de caja provisional.



2.2.1.13 Revisión de consumos por petición del usuario y facturación.

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	REVISIÓN DE CONSUMOS POR PETICIÓN DEL USUARIO Y FACTURACIÓN.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Determinar las actividades que se deben realizar para la planeación, realización y verificación de las novedades de consumo con el fin de instituir información confiable al usuario en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia atendiendo el requerimiento de revisiones de consumo y finaliza estableciendo la normatividad a seguir en respuesta a las solicitudes.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Servicio al Cliente: Coordina visitas técnicas domiciliarias por petición de usuarios y facturación para revisiones de consumo.

Operador de Redes: Realiza revisiones de novedades de consumo mediante la lectura del medidor en el predio del usuario.

Director Administrativo: Atiende y da solución a derechos de petición que presenten los suscriptores o usuarios por los servicios prestados por la empresa.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Atiende al usuario inconforme con el valor del servicio prestado (consumo alto).	Aux. Servicio al Cliente.
Toma nota del requerimiento del usuario en una agenda para dar respuesta y solución lo más pronto posible.	Aux. Servicio al Cliente.
Programa petición del usuario para revisar el medidor y sus lecturas. Si el requerimiento de visita domiciliaria por altos y bajos consumos es realizado por Auxiliar de Facturación y Cartera programa al Operador de Redes por revisiones de facturación.	Aux. Servicio al Cliente.
Remite la orden de revisiones de facturación y paquete de facturas que presentan altos y bajos consumos al Operador de Redes.	Aux. Facturación y Cartera.
Entrega diligenciada la orden de trabajo al Operador de Redes con datos básicos del usuario (código usuario, dirección, tipo de solicitud) para realizar el servicio.	Aux. Servicio al Cliente.
Realiza la revisión de altos y bajos consumos en el predio del usuario por petición del usuario y de facturación.	Operador de Redes.

Entrega el Operador de Redes orden de trabajo u orden de revisión de facturación para cotización de materiales por daño con el medidor u otro servicio (tapas sueltas, fuga interna o externa, medidor frenado, medidor empañado, entre otros). Envía comunicado al usuario notificando la necesidad de cambiar el medidor u otro servicio. Archiva constancia firmada por el usuario en la carpeta llamada “cartas medidor, de corte de servicio, de medidor tapa suelta y de medidor sin tapa”.	Aux. Servicio al Cliente.
Reporta al Auxiliar de Facturación y Cartera mediante copia de orden de trabajo si en la revisión por petición del usuario se presenta un error de lectura o de digitación.	Aux. Servicio al Cliente.
Elabora nota débito o crédito si en la revisión de consumos se presenta error de lectura o digitación.	Aux. Servicio al Cliente.
Elabora recibo de caja provisional después de realizar los respectivos ajustes a la cartera de los usuarios mediante órdenes de revisión de facturación u orden de trabajo.	Aux. Facturación y Cartera.
Al realizar la revisión de altos y bajos consumos, y no presentar ningún error de lectura, medidor frenado o fuga interna, entrega factura al usuario para su cancelación con su debida explicación.	Operador de Redes.
Si el usuario persiste con la inconformidad, realiza revisión de lectura por lectura de meses anteriores, para identificar cual fue la falla y le informa por medio de comunicado.	Aux. Servicio al Cliente.
Si persiste estar en desacuerdo con la información brindada, agenda cita con el Director Administrativo (posible derecho de petición del usuario) para la solución al inconveniente dentro de los términos legales.	Aux. Servicio al Cliente.
Recibe, atiende, tramita y apoya a la solución de quejas y reclamos (Derecho de Petición) que presenten los usuarios de los servicios prestados por la empresa.	Director Administrativo.
Archiva orden de trabajo con los soportes correspondientes según sea el caso en la carpeta de órdenes de trabajo.	Aux. Servicio al Cliente.

5. CONCEPTOS

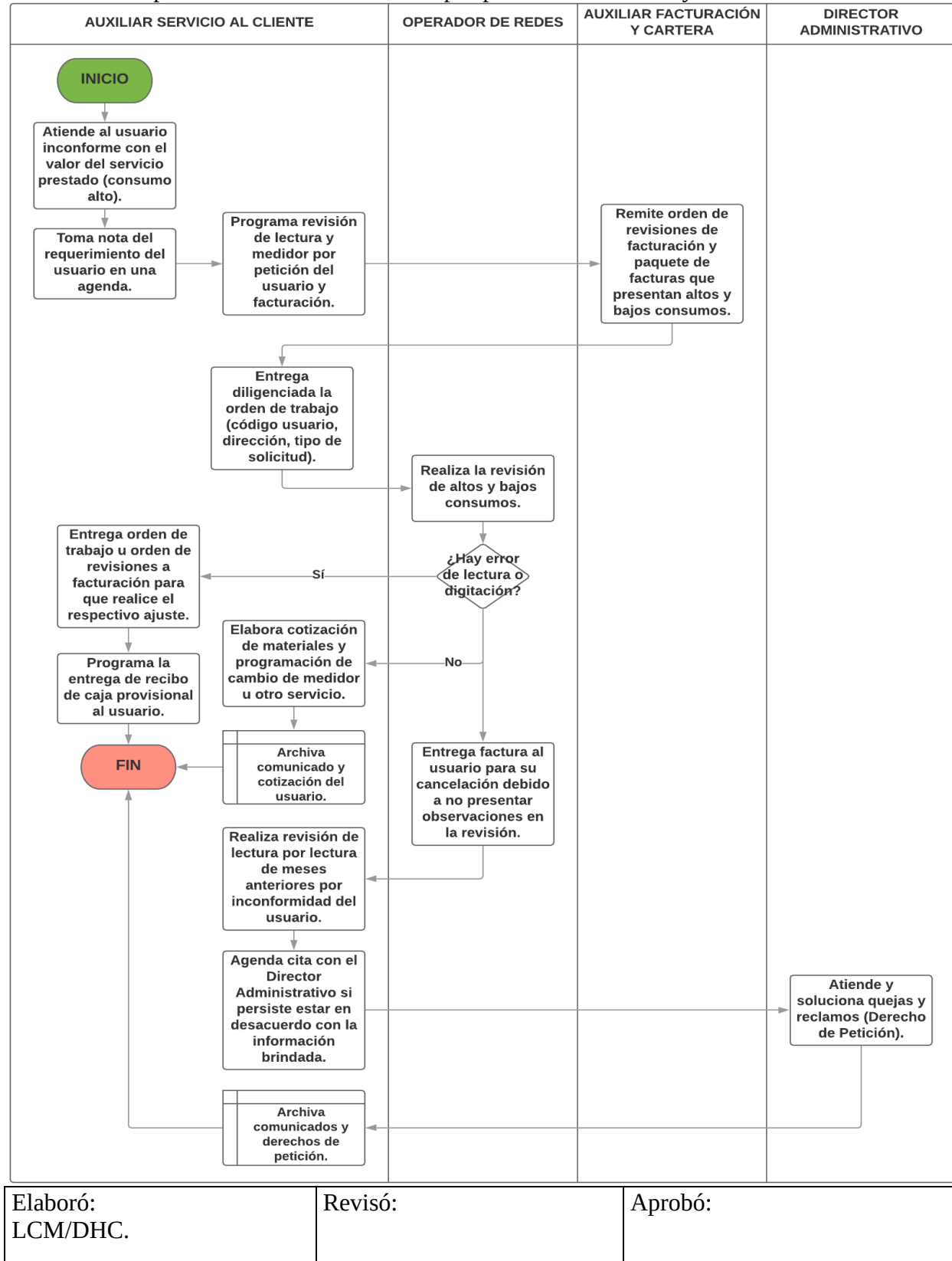
Peticiones: Cuando el usuario solicita conexión de acueducto y alcantarillado nueva, traslado de medidor, cambio de registro, revisión de medidor, revisión de tubería, cerrar registro, cambio de sumideros y recamaras, reparación de fugas domiciliarias, cambio de tapas, ajustes, altos y bajos consumos y cambio de válvulas.

Quejas: Cuando el usuario se siente insatisfecho en la prestación del servicio, como por ejemplo en la toma o manejo de lectura del medidor.

Reclamaciones: Cuando el usuario está inconforme con el consumo al presentarse alto, al ocurrir taponamiento en el alcantarillado por falta de mantenimientos y cambios sin autorización.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la revisión de consumos por petición del usuario y facturación.



2.2.1.14 Atención a llamadas, correspondencia y reuniones/Asambleas de Usuarios.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	ATENCIÓN A LLAMADAS, CORRESPONDENCIA Y REUNIONES/ASAMBLEAS DE USUARIOS.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Atender las llamadas y la correspondencia que entra y sale de clientes externos e internos de la empresa. Gestionar la logística e informar a usuarios mediante perifoneo y volantes la convocatoria a las asambleas informativas acerca de la situación general de la asociación.

2. ALCANCE

El procedimiento involucra a todas las áreas de la organización.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Servicio al Cliente: Atiende al personal externo e interno.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Atiende la llamada telefónica con saludo correspondiente e identificando a la empresa.	Aux. Servicio al Cliente.
Escucha el asunto con el fin de identificar con que empleado necesita comunicarse o dejar algún recado.	Aux. Servicio al Cliente.
Hace registro de llamadas e ingresa los datos en una agenda.	Aux. Servicio al Cliente.
Brinda la información correspondiente al cargo o remite al área solicitada dependiendo el requerimiento.	Aux. Servicio al Cliente.
Si la persona no se encuentra, no contesta o se encuentra en reunión se le informa a la persona atendida.	Aux. Servicio al Cliente.
Toma el recado y lo apunta en la agenda para luego informar al encargado.	Aux. Servicio al Cliente.
Realiza las llamadas que le sean solicitadas o sean necesarias del cargo.	Aux. Servicio al Cliente.
Atiende personalmente en su puesto de trabajo.	Aux. Servicio al Cliente.
Recibe correspondencia de la empresa.	Aux. Servicio al Cliente.
Sella la correspondencia con recibido, nombre de quien recibe, fecha y hora (original y copia).	Aux. Servicio al Cliente.
Distribuye a las áreas correspondientes.	Aux. Servicio al Cliente.

Después de recibir, radicar, tramitar o distribuir, archiva donde corresponda.	Aux. Servicio al Cliente.
Envía correspondencia para invitaciones a reuniones.	Aux. Servicio al Cliente.
Realiza la logística de reuniones y de asambleas de usuarios.	Aux. Servicio al Cliente.
Diligencia la elaboración de volantes para la convocatoria a las asambleas y los envía a los usuarios.	Aux. Servicio al Cliente.
Confirma a la comunidad por medio de perifoneo el día y hora de la asamblea de usuarios, por este medio también se informa suspensiones temporales del servicio de agua por reparaciones y mantenimientos.	Aux. Servicio al Cliente.
Confirma asistencia por vía telefónica o por listado de usuarios.	Aux. Servicio al Cliente.
Regularmente conjunto con otros colaboradores de la empresa elabora acta, revisa y cita a comité para firmar y archivar; si es necesario la envía a Cámara de Comercio.	Aux. Servicio al Cliente.

5. CONCEPTOS

Asamblea General de Usuarios: son las reuniones realizadas para brindar información acerca del estado de la asociación y las decisiones a tomar.

Mantenimientos: procesos realizados para prevenir daños, preservar la vida útil y el buen funcionamiento de los equipos utilizados para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

PQRS: es el conjunto de solicitudes por parte de usuarios y suscriptores que conllevan a la eficiencia del servicio público de acueducto y alcantarillado.

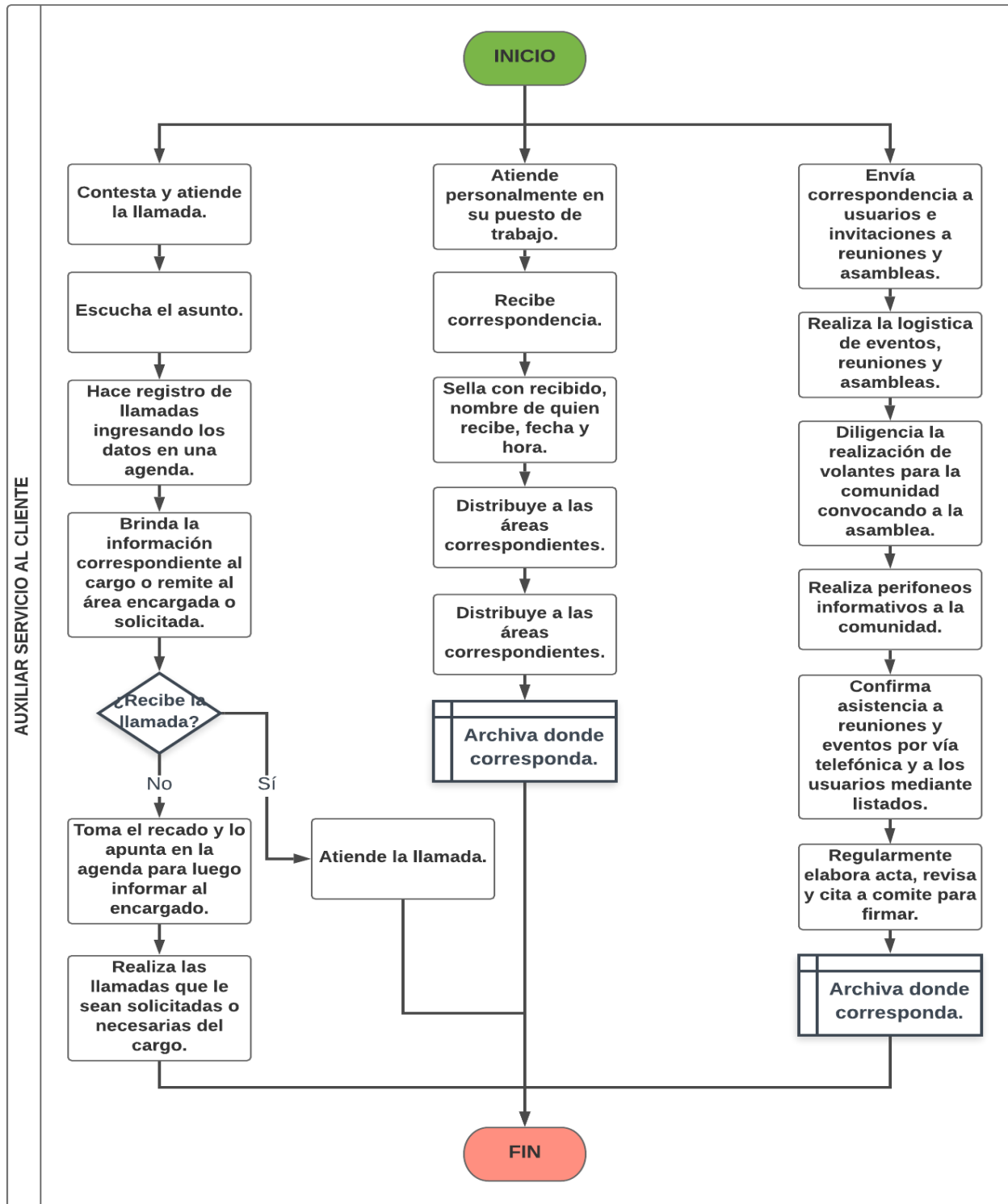
Reparaciones: procesos realizados con el fin de restaurar los equipos que presentan daños o inconvenientes en su funcionamiento.

Suscriptor: es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Usuario: es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado como propietario del predio en donde este se presta o como consumidor directo del servicio.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la atención de llamadas, correspondencia y reuniones/Asambleas de Usuarios.



Elaboró:
LCM/DHC.

Revisó:

Aprobó:

2.2.1.15 Cronograma de actividades operativas.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES OPERATIVAS.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Coordinar y planificar el cronograma de actividades operativas para garantizar la efectividad en la prestación del servicio mediante un funcionamiento óptimo y puntual en las labores a desempeñar por el personal técnico.

2. ALCANCE

El procedimiento engloba todo lo correspondiente al cronograma de actividades operativas planificadas, no planificadas y de regulación por parte del personal técnico.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Servicio al Cliente: Realiza la programación semanal de las actividades operativas que se requieren para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Director Administrativo: Evalúa y aprueba los cambios de programación y las solicitudes de pedidos para la compra de materiales e insumos.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Elabora la programación semanal del personal técnico de la empresa (operadores de redes) sobre la lectura de medidores, entrega de facturas, anotaciones de novedades de consumo, suspensiones y posibles reinstalaciones de servicio.	Aux. Servicio al Cliente.
Reporta en una plantilla de Microsoft Excel el cronograma de labores operativas semana por semana, el cual se guarda en una carpeta del computador.	Aux. Servicio al Cliente.
Expone en un tablero físico y a la vista de los Operadores de Redes el cronograma de actividades, asignadas a cada uno de los colaboradores operativos.	Aux. Servicio al Cliente.
Apoya al personal técnico con la información y documentación necesaria para la ejecución de las actividades programadas (ordenes de trabajo con datos básicos del usuario y otro tipo de documentación o formatos).	Aux. Servicio al Cliente.
Dentro de la semana los días que no están programados, se utilizan para las solicitudes que se presenten en cuanto a peticiones, quejas y reclamos, novedades de altos y bajos consumos, visitas técnicas domiciliarias para revisiones, conexiones nuevas o instalaciones de nuevas acometidas, traslados, fugas, cambios de medidores, cambio de válvulas y tapas, limpieza de sumideros, reparación de tapas recamaras y sumideros,	Aux. Servicio al Cliente.

guadañar en la planta, entre otros.	
Después de elaborar el cronograma semanal pueden ocurrir cambios debido a las necesidades que se presenten como una fuga en la red principal, cambios de alcantarillado por daños, entre otros, donde ocasiona aplazar actividades programadas por uno o dos días.	Aux. Servicio al Cliente.
Informa los cambios de programación que se requieran de forma inmediata al Director Administrativo.	Aux. Servicio al Cliente.
Autoriza la ejecución y aprobación de solicitudes de pedido de materiales que sean necesarios.	Director Administrativo.
Atiende los permisos que presente el personal operativo para reprogramar cronograma semanal (vacaciones e incapacidades) mediante verificación del formato de ausentismo facilitado por el Coordinador SG-SST.	Aux. Servicio al Cliente.
Actualiza el tablero de actividades con los respectivos cambios a ejecutar mediante novedades que surjan.	Aux. Servicio al Cliente.
Elabora cronograma de regulación si queda pendiente alguna actividad de la semana por algún cambio importante o urgente. Programa un domingo al Operador de Redes para efectuar lo que no se pudo realizar en la semana.	Aux. Servicio al Cliente.
Reprograma actividades no ejecutadas por el Operador de Redes.	Aux. Servicio al Cliente.
Archiva cronograma de regulación, cronograma de trabajo operativo y la relación de órdenes de trabajo en la carpeta de cronograma.	Aux. Servicio al Cliente.

5. CONCEPTOS

Cronograma de actividades: es la planificación de labores técnicas del personal operativo sujetas a fechas y posibles reprogramaciones.

Lectura de medidores: es el registro de datos de consumo tomados de los medidores de cada predio para el cobro del servicio prestado por acueducto.

Medidor: es un equipo que permite registrar el volumen de agua consumido por el usuario en su predio residencial o industrial, ya que facilita visualizar las lecturas del consumo para el cobro pertinente del servicio.

Novedades de consumo: es la acción de comparar el consumo actual del usuario con su historial para determinar altos o bajos consumos, y así, realizar el debido procedimiento.

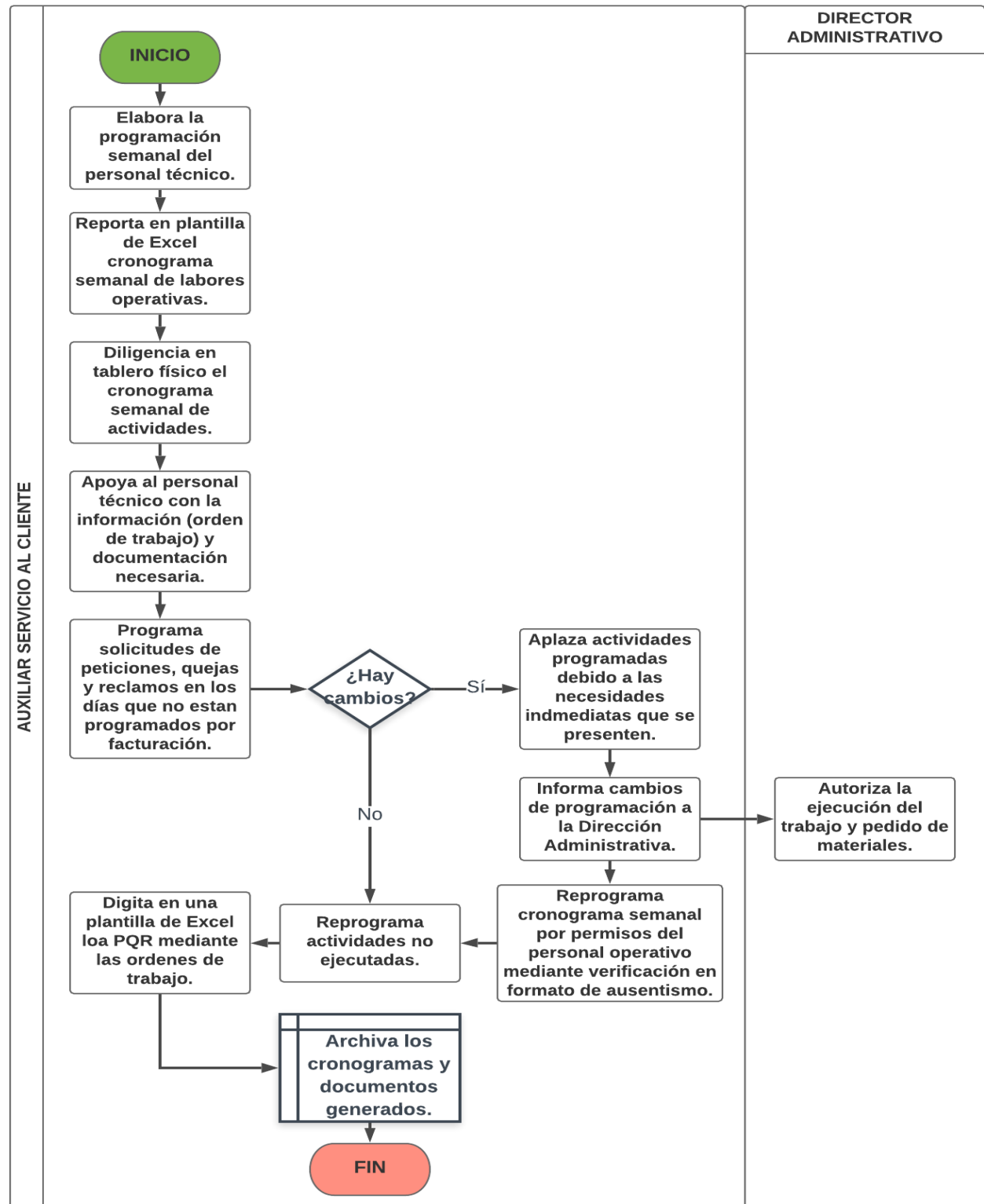
Sumidero: es la estructura elaborada con la función de captar las aguas lluvia que corren por las vías.

Recamara: son conductores de aguas de alcantarillas situados en las vías públicas.

PQRS: es el conjunto de solicitudes por parte de usuarios y suscriptores que conllevan a la eficiencia del servicio público de acueducto y alcantarillado.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el cronograma de actividades operativas.



Elaboró:
LCM/DHC.

Revisó:

Aprobó:

2.2.1.16 Trámites y compra de suministros.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	TRÁMITES Y COMPRA DE SUMINISTROS.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Ejecutar labores de compra y trámites encaminadas a suplir las necesidades de las diferentes dependencias de la empresa para la efectividad en las actividades diarias administrativas y operativas.

2. ALCANCE

El procedimiento abarca desde la identificación y definición de necesidades de compras y trámites de documentos hasta la recepción de estos por parte del solicitante.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Servicios Generales: Recepciona y ejecuta los requerimientos de compras y trámites.

Auxiliar de Facturación y Cartera: Administra la caja menor mediante la elaboración de documentos correspondiente a la salida de dinero en efectivo.

Director Administrativo: Evalúa y aprueba las solicitudes de pedidos y firma para tramitar.

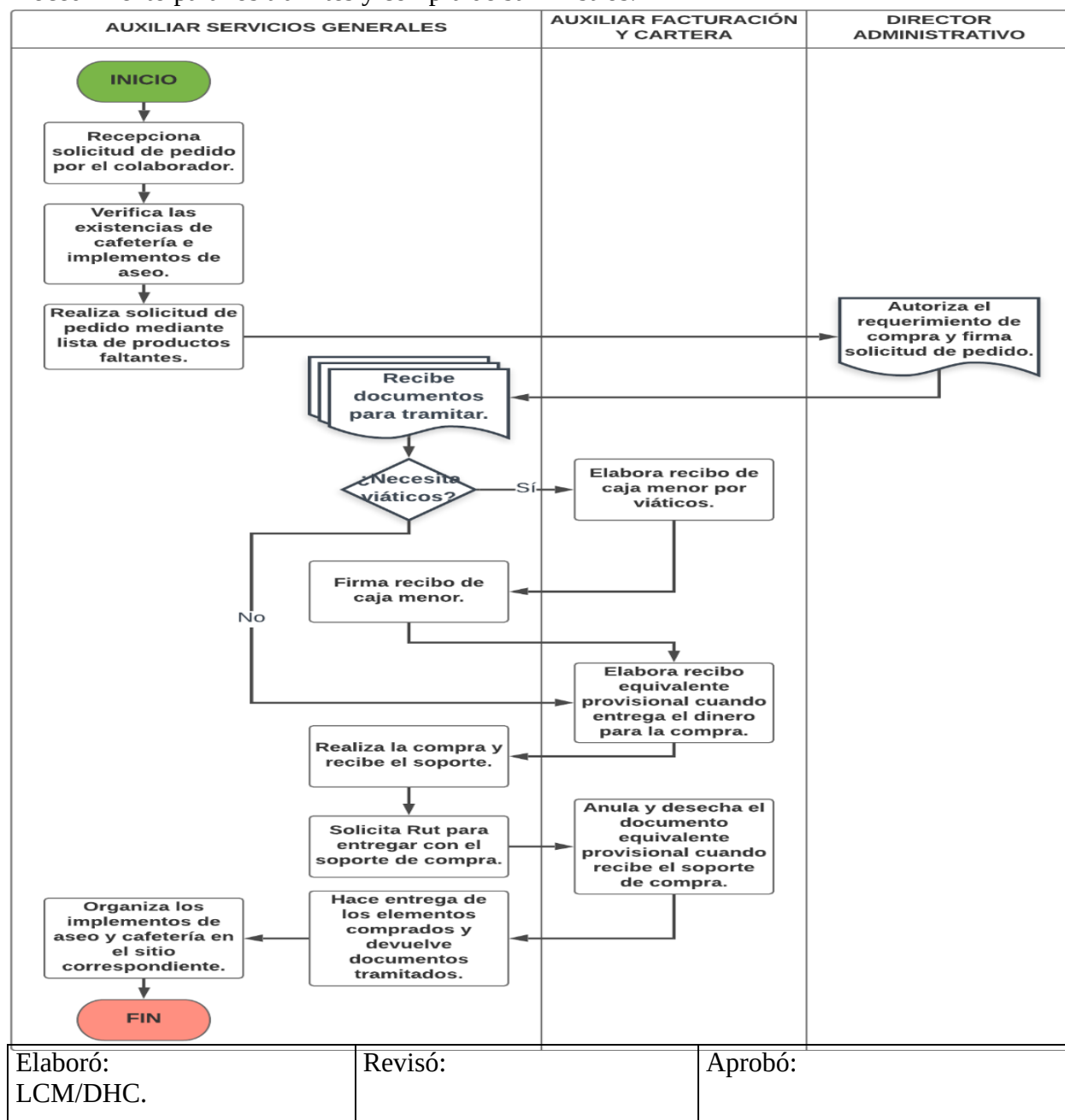
4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Recepciona formato de solicitud de pedido de administración.	Aux. Servicios Generales.
Para el surtido de la cafetería e implementos de aseo verifica las existencias y realiza solicitud de pedido mediante lista de productos faltantes.	Aux. Servicios Generales.
Autoriza el requerimiento de compra y firma la solicitud de pedido.	Director Administrativo.
Recibe los documentos de diferentes dependencias para tramitar fuera de la empresa.	Aux. Servicios Generales.
Elabora recibo en el momento de entregar el dinero de caja menor para viáticos (transporte, copias y otros).	Aux. Facturación y Cartera.
Firma formato de caja menor al recibir el dinero.	Aux. Servicios Generales.
Elabora recibo equivalente provisional al momento de entregar el dinero en efectivo de la caja menor, el cual es firmado por Auxiliar de Servicios Generales.	Aux. Facturación y Cartera.
Realiza la compra y recibe el soporte (factura, recibo de caja registradora, cuenta de cobro o recibos de caja menor).	Aux. Servicios Generales.
Si el proveedor es nuevo solicita el RUT para soportar la compra.	Aux. Servicios Generales.

Legaliza la compra al momento de recibir el soporte y devuelvas si las hay, donde anula y desecha el documento equivalente provisional firmado.	Aux. Facturación y Cartera.
Hace entrega de los elementos, útiles, materiales y herramientas solicitadas. Devuelve documentos tramitados o constancias de recibido en las dependencias que lo hayan requerido.	Aux. Servicios Generales.
Organiza en el sitio correspondiente los implementos de aseo y cafetería.	Aux. Servicios Generales.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para los trámites y compra de suministros.



2.2.1.17 Orden y limpieza de las instalaciones administrativas de la empresa.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	ORDEN Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Llevar a cabo labores de aseo y desinfección de todas las áreas de la empresa y otras labores encaminadas a facilitar la prestación de los servicios de forma eficiente, eficaz y segura.

2. ALCANCE

El procedimiento engloba a toda la organización.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Servicios Generales: Velar por el orden y limpieza de las instalaciones administrativas.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Recoge la basura de las papeleras de cada oficina.	Aux. Servicios Generales.
Barre y trapea las oficinas, el almacén, la sala de juntas, el corredor, el archivo, el cuarto de operadores, el jardín y ante jardín, con la debida advertencia de seguridad.	Aux. Servicios Generales.
Limpia ventanas, equipos y escritorios.	Aux. Servicios Generales.
Lava los baños utilizando los elementos de protección personal colocando la advertencia de seguridad correspondiente.	Aux. Servicios Generales.
Limpia y organiza los materiales, útiles, elementos y equipos que se encuentren dentro de las dependencias de la empresa.	Aux. Servicios Generales.
Organiza los implementos de aseo en el lugar correspondiente.	Aux. Servicios Generales.

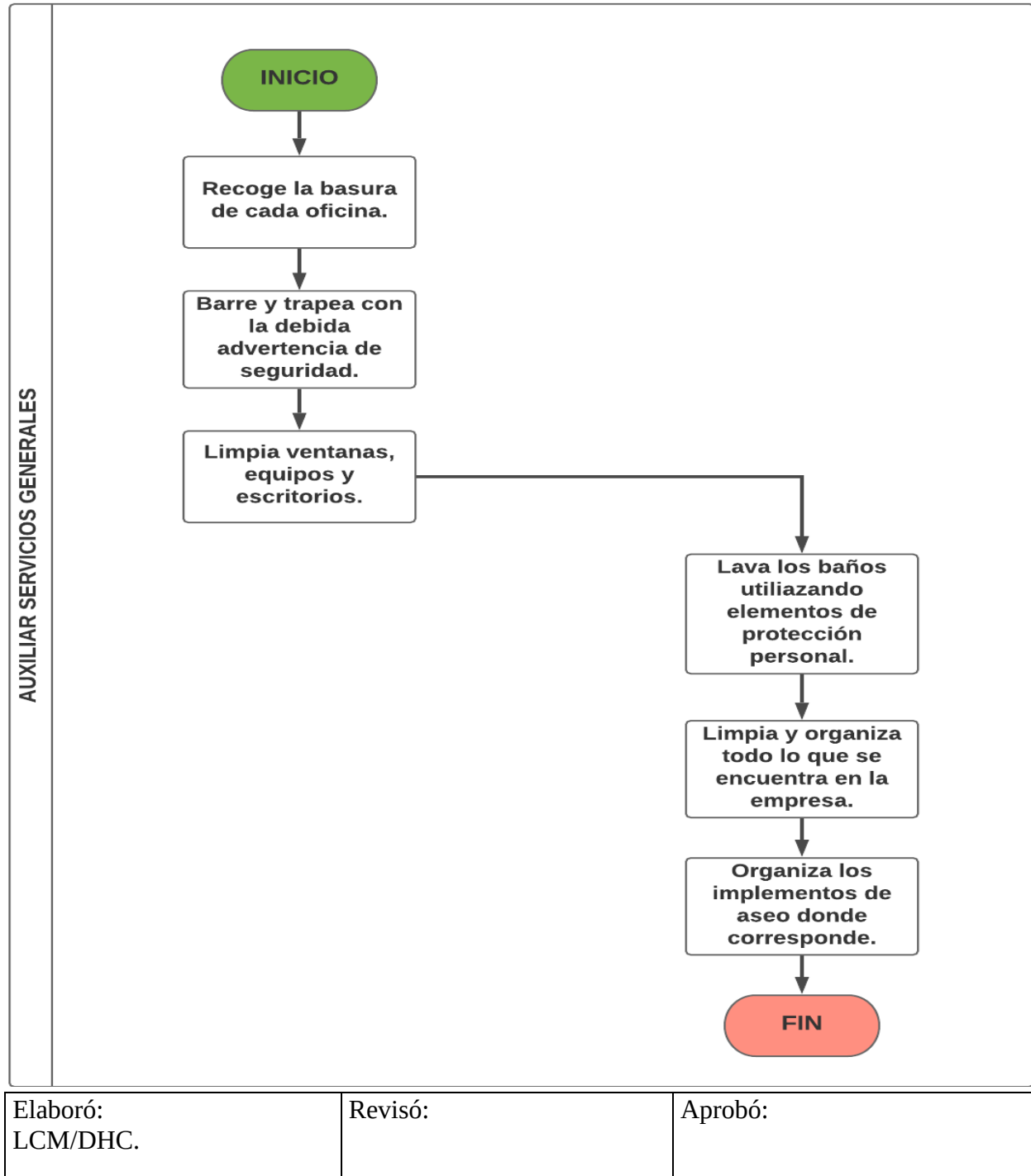
5. CONCEPTOS

Señal de advertencia: es la señal que indica al colaborador, usuario o visitante la proximidad a un peligro.

Elementos de protección personal: son los equipos utilizados por el colaborador con el fin de aumentar su seguridad y protegerlo de posibles riesgos en el área de trabajo.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el orden y limpieza de las instalaciones administrativas de la empresa.



2.2.1.18 Elaboración y pago de nómina.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA.	Fecha:	Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Preparar la nómina en el tiempo convenido y de forma justa y clara asegurando el pago de los salarios a los colaboradores de acuerdo con las políticas de la empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende la liquidación y contabilización de la nómina de empleados administrativos y operativos.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Contable: Prepara la nómina de empleados y registra su liquidación y contabilización en el programa CG1.

Asistente Administrativo y Contable: Realiza el pago por dispersión de nómina en el portal del banco.

Contador: Da su aval en la correcta elaboración de la nómina y aprueba su respectivo pago mediante firma de documentos.

Director Administrativo: Autoriza la ejecución de horas extras y la realización del pago por dispersión de nómina.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Recepciona documentos de horas extras por colaboradores administrativos y operativos, cronograma de regulación por Auxiliar de Servicio al Cliente, cronograma de turnos de planta por Asistente Administrativo/Contable, carpeta de ausentismos e incapacidades por Coordinador SG-SST.	Auxiliar Contable.
Confirma la autorización de horas extras por el Director Administrativo, verificando la planilla de control de horas extras con los documentos entregados por el colaborador.	Auxiliar Contable.
Liquida la nómina de empleados en una planilla elabora en Microsoft Excel por control de turnos, a su vez, realiza una relación de horas extras, la cual se diligencia como reporte de horas extras trabajadas por el personal de planta.	Auxiliar Contable.
Recibe planilla por control de turno, reporte de horas extras trabajadas de planta y todos los documentos soporte para la respectiva revisión.	Asistente Administrativo y Contable.

Supervisa la correcta elaboración de la nómina, si existe un error devuelve al Auxiliar Contable para las debidas correcciones.	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe planilla por control de turnos y el reporte de horas extras trabajadas, para revisión y firma constatando que la liquidación esta correcta.	Contador.
Liquida la nómina de empleados en el programa CG1. Las vacaciones se liquidan de igual manera, pero sin auxilio de transporte.	Auxiliar Contable.
Imprime comprobante de liquidación de nómina, desprendibles de pago individuales y planilla para el recibido.	Auxiliar Contable.
Elabora en Microsoft Excel la relación de autorización de pagos por dispersión de nómina.	Auxiliar Contable.
Recibe relación de autorización de pago, comprobante de liquidación de nómina y planilla de control de turnos y autoriza con su firma.	Director Administrativo.
Recibe nuevamente por Auxiliar Contable la planilla por control de turnos, reporte de horas extras trabajadas planta, comprobante de liquidación de nómina y la relación de autorización de pagos por dispersión de nómina todos estos documentos debidamente firmados por el Contador y Director Administrativo.	Asistente Administrativo y Contable.
Efectúa el pago por dispersión de nómina en el banco.	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe los soportes de pago por transferencia de cada colaborador junto con todos los documentos de nómina.	Auxiliar Contable.
Contabiliza la nómina de empleados en el programa CG1 donde de forma automática el sistema guarda información consolidada.	Auxiliar Contable.
Elabora comprobante de egreso por cada empleado en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Entrega el desprendible de pago a cada colaborador y hace firmar a cada uno la planilla como constancia de recibido.	Auxiliar Contable.
Guarda en copia de seguridad todos los documentos generados.	Auxiliar Contable.
Archiva planilla de control de turnos, reporte de horas extras trabajadas (planta), la relación de autorización de pagos de nómina, cada uno de los soportes de pago por transferencia, el comprobante de liquidación de nómina, la constancia de recibido y los comprobantes de egreso en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.
Devuelve carpeta de ausentismos e incapacidades.	Auxiliar Contable.

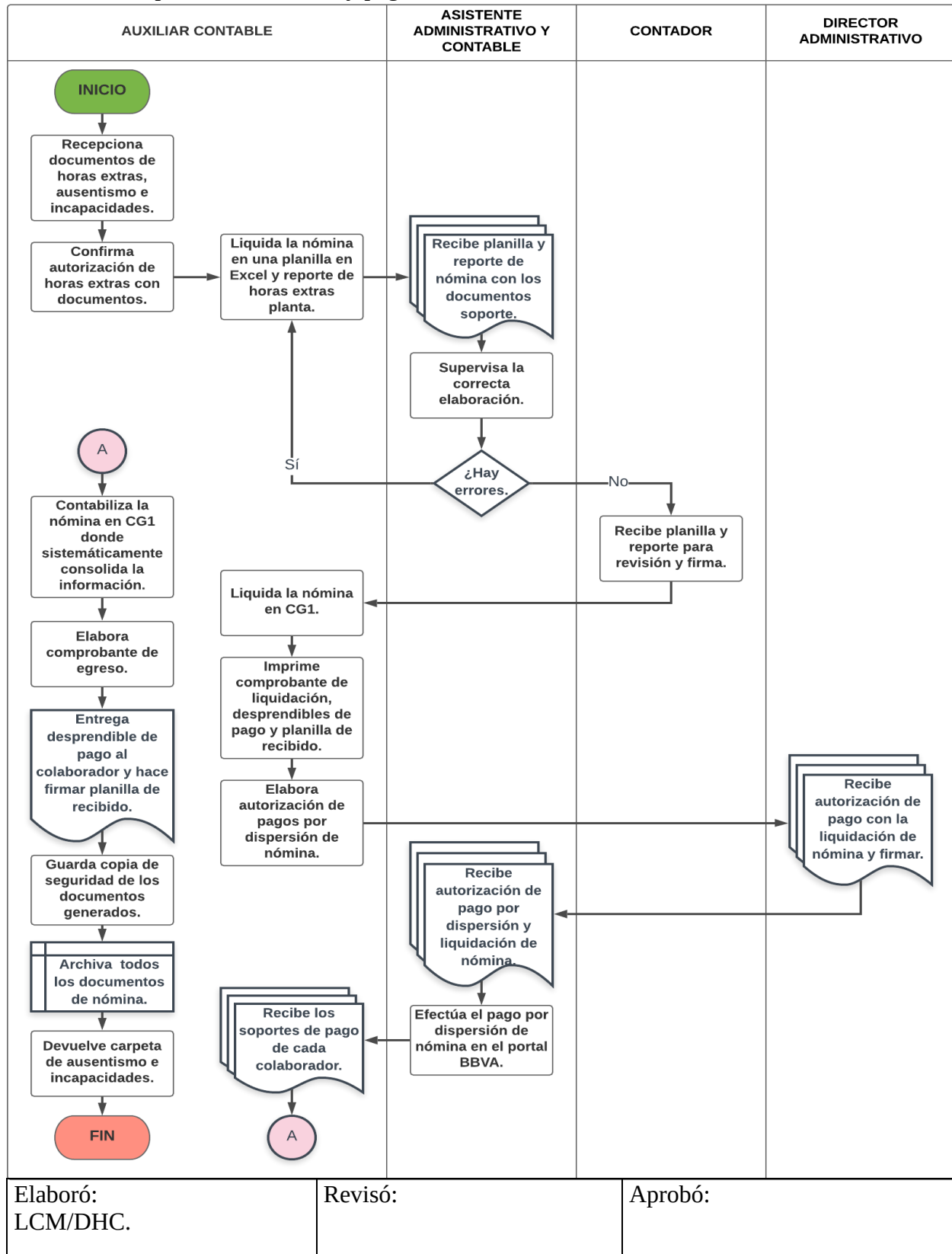
5. CONCEPTOS

CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

Consolidados de nómina: permite liquidar y reportar información referente a las provisiones laborales mediante un almacenamiento periódico realizado en el programa CG1.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la elaboración y pago de nómina.



2.2.1.19 Pago de seguridad social y parafiscales.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Cumplir con la respectiva cancelación de seguridad social y parafiscales de todos los colaboradores de la empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la revisión de la planilla de seguridad social y parafiscales en el programa CG1 y termina con la respectiva cancelación.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Contable: Facilita la documentación necesaria para la revisión de la seguridad social y parafiscales y registra la salida de dinero del banco en el programa CG1.

Asistente Administrativo y Contable: Revisa y verifica la seguridad social y parafiscales de los colaboradores y realiza el pago por medio de aportes en línea.

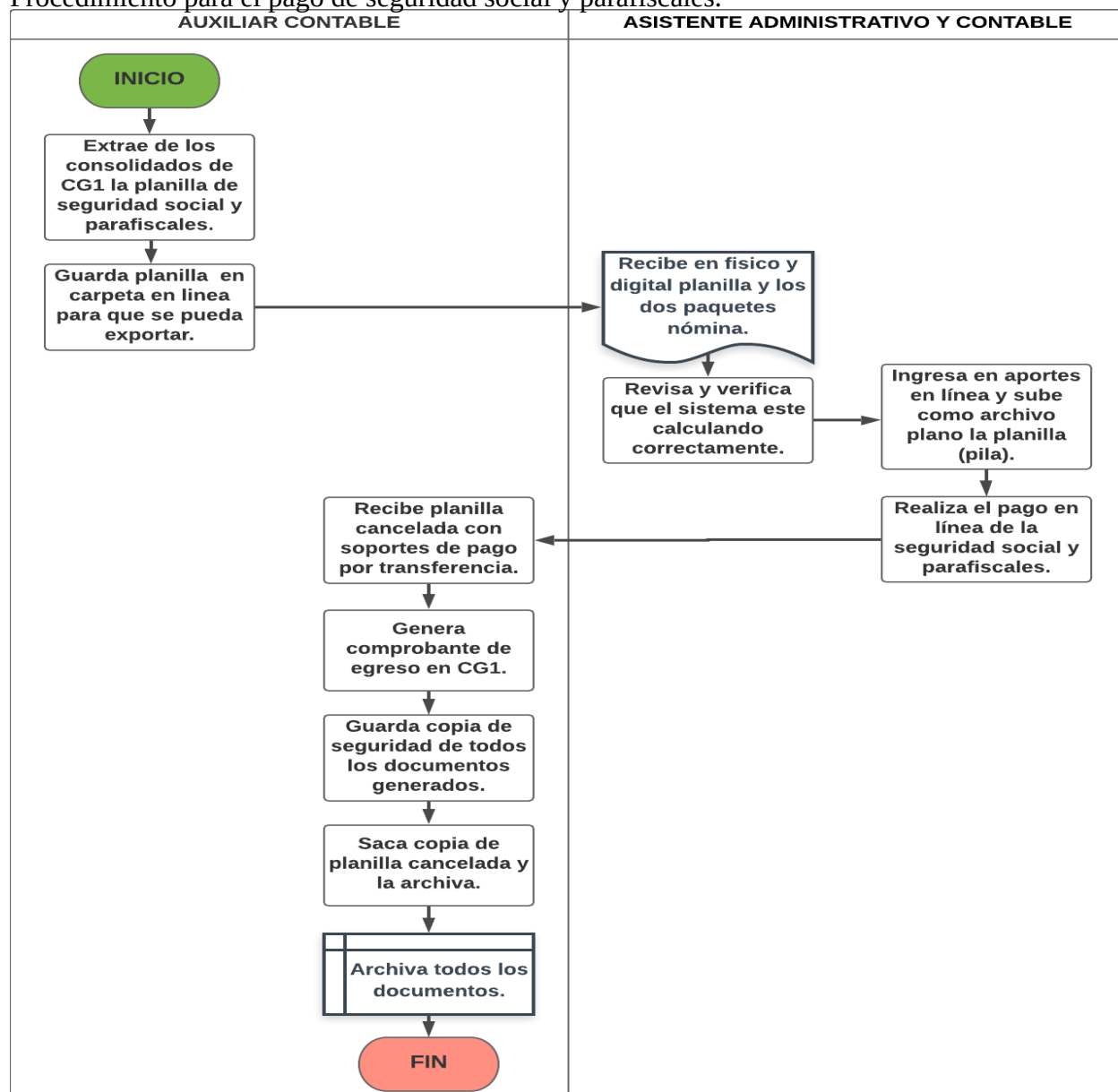
4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Extrae del programa CG1 la planilla de seguridad social y parafiscales, generada por medio de un proceso automático llamado consolidados al liquidarse y contabilizarse las dos nominas quincenales de los empleados.	Auxiliar Contable.
Guarda la planilla de seguridad social y parafiscales en una carpeta en línea para que sea exportada como archivo plano.	Auxiliar Contable.
Recibe en físico y digital planilla de seguridad social y parafiscales con los dos paquetes de nómina quincenales del mes.	Asistente Administrativo y Contable.
Revisa que la planilla de seguridad social y parafiscales este acorde a las dos nominas quincenales que se pagaron, verifica que el sistema este calculando correctamente todo lo correspondiente a la seguridad social y parafiscales.	Asistente Administrativo y Contable.
Ingresa a la página de aportes en línea y sube como archivo plano la planilla de seguridad social y parafiscales (pila).	Asistente Administrativo y Contable.
Si al subir el archivo arroja errores, los corrige y procede a realizar el pago en línea.	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe planilla cancelada de seguridad social y parafiscales con soporte de pago por transferencia; junto con los dos paquetes de	Auxiliar Contable.

nóminas quincenales.	
Genera comprobante de egreso en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Guarda en copia de seguridad todos los documentos generados.	Auxiliar Contable.
Saca copia de la planilla cancelada de seguridad social y la archiva en una carpeta que contiene todas, mes por mes.	Auxiliar Contable.
Archiva la planilla de seguridad social cancelada, soporte de pago por transferencia y comprobante de egreso en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el pago de seguridad social y parafiscales.



Elaboró:
LCM/DHC.

Revisó:

Aprobó:

2.2.1.20 Elaboración y pago de las prestaciones sociales.

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	ELABORACIÓN Y PAGO DE LAS PRESTACIONES SOCIALES.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Liquidar las prestaciones sociales de cada colaborador con el fin de garantizar las disposiciones legales consagradas en el Código Sustantivo del Trabajo.

2. ALCANCE

El procedimiento abarca la liquidación y contabilización de las prestaciones sociales del personal de la organización vinculado mediante contrato laboral.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Contable: Registra los parámetros para la liquidación y contabilización de las prestaciones sociales.

Asistente Administrativo y Contable: Realiza el pago en línea de las prestaciones sociales.

Contador: Da su aval en la correcta elaboración de las prestaciones sociales y aprueba su respectivo pago mediante firma de documentos.

Director Administrativo: Autoriza y aprueba mediante firma el pago de las prestaciones sociales.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Ingresa al programa CG1 y por medio de las nóminas consolidadas de meses anteriores registra unos parámetros y fechas; el sistema hace un proceso automático donde liquida y contabiliza las primas, cesantías o intereses de cesantías.	Auxiliar Contable.
Revisa que este correcto lo que realizado el programa y descarga documento resumido de liquidación de primas, cesantías o intereses de cesantías.	Auxiliar Contable.
Verifica que esté correcta la liquidación de las primas, cesantías o intereses de cesantías mediante documento resumido y firma.	Contador.
Elabora en Microsoft Excel la relación de autorización de pagos por primas, cesantías o intereses de cesantías.	Auxiliar Contable.
Firma autorización de pago por primas, cesantías o intereses de cesantías.	Director Administrativo.
Ingresa al portal del banco y realiza el pago por transferencia bancaria.	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe los soportes de pago por cada transferencia realizada.	Auxiliar

	Contable.
Elabora comprobante de egreso en el programa CG1 donde contabiliza cada soporte de pago.	Auxiliar Contable.
Entrega al colaborador el desprendible de pago y hace firmar planilla como constancia de recibido.	Auxiliar Contable.
Guarda en copia de seguridad todos los documentos generados.	Auxiliar Contable.
Archiva documento de liquidación y planilla firmada por el colaborador confirmando el recibido del comprobante de pago, la autorización de pago, comprobantes de egreso y soportes de pago por cada transferencia en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.

5. CONCEPTOS

CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

Consolidados de nómina: permite liquidar y reportar información referente a las provisiones laborales mediante un almacenamiento periódico realizado en el programa CG1.

Prestaciones sociales: son dineros anexos al salario que el colaborador vinculado a la empresa debe recibir por parte del empleador, tales como:

Cesantías: son los valores monetarios a favor del colaborador de los cuales puede disponer para educación, compra o mejoramiento de vivienda y como auxilio en el momento de terminar el contrato laboral con la empresa.

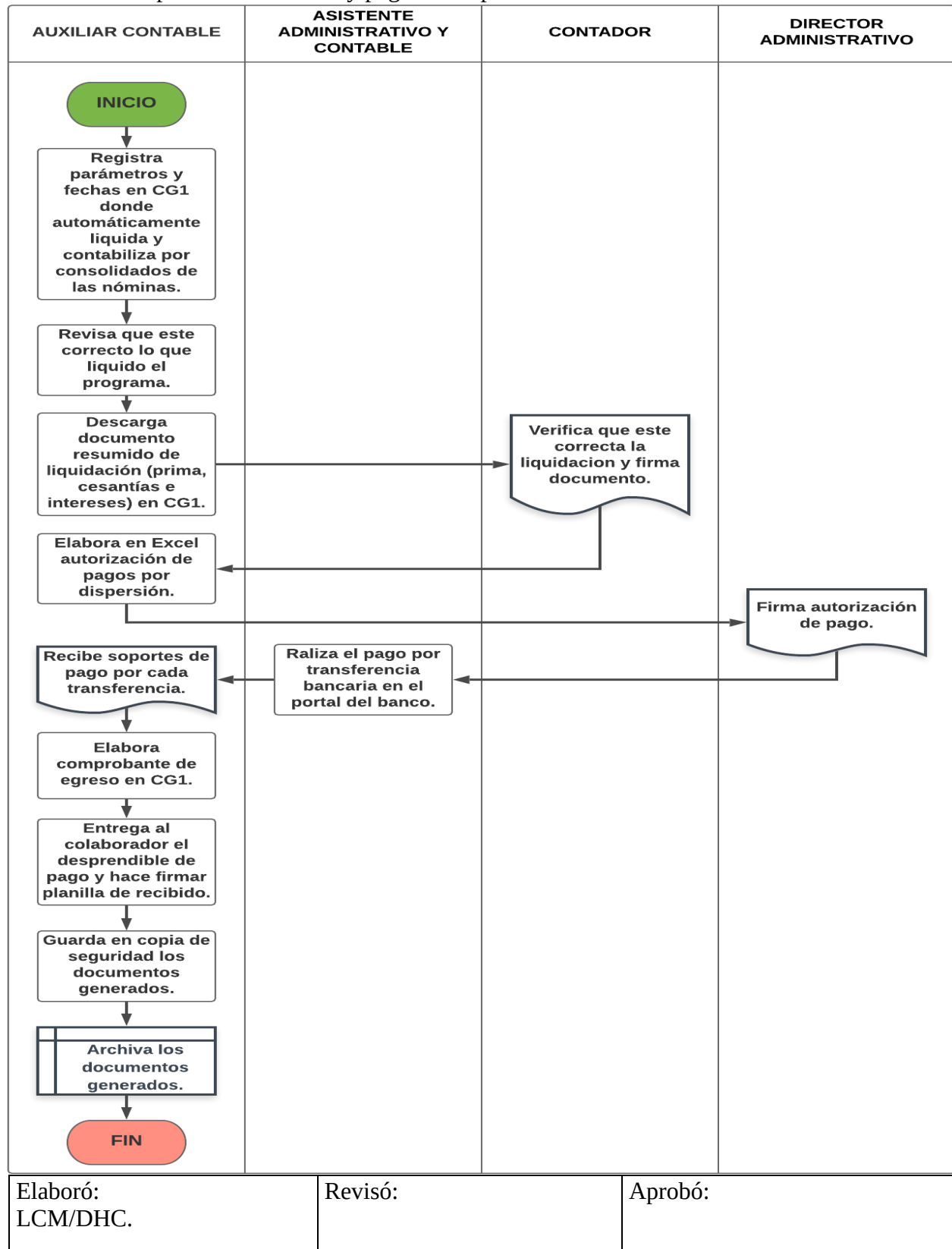
Primas: valor monetario entregado de forma semestral o anual al colaborador vinculado por contrato laboral.

Intereses de Cesantías: es una utilidad que se genera por el valor de las cesantías y deben ser liquidadas al 31 de diciembre del año en curso o al 31 de enero del año posterior mediante nómina.

Vacaciones: tiempo remunerado concedido por parte del empleador al colaborador como derecho por realizar labores en un tiempo establecido.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la elaboración y pago de las prestaciones sociales.



2.2.1.21 Registro de movimientos y conciliación bancaria.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	REGISTRO DE MOVIMIENTOS Y CONCILIACIÓN BANCARIA.	Fecha:	Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Confrontar el saldo y los movimientos registrados en libros auxiliares de bancos con los extractos bancarios por concepto de ingresos, recaudos y gastos de acueducto y alcantarillado con el fin de llevar un adecuado control de los recursos disponibles de la empresa.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende la verificación mensual de ingresos por recaudos realizados a las respectivas cuentas de la empresa e igualmente la salida de dinero por pagos efectuados a proveedores, colaboradores y acreedores.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Contable: Registra y concilia todos los movimientos realizados en los bancos.

Asistente Administrativo y Contable: Manipula el movimiento de las cuentas bancarias de la empresa en cuanto a gastos y transferencias.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Recibe documento soporte especificando monto transferido de la cooperativa COOTRAPI al Banco por recaudos de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.	Auxiliar Contable.
Elabora documento transferencia bancaria (TB) en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Descarga extracto bancario del Banco, COOTRAPI y de las cuentas de Fondos por correo empresarial o con ayuda del Asistente Administrativo y Contable.	Auxiliar Contable.
Registra los gastos (Comisiones, IVA, 4 * 1000) y rendimientos financieros de los bancos y elabora nota bancaria en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Guarda copia de seguridad de todos los documentos generados.	Auxiliar Contable.
Archiva el documento soporte de transferencia de COOTRAPI, la transferencia bancaria (TB), copias de extractos y nota bancaria en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.
Extrae libro auxiliar del movimiento de cada banco en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Verifica las transferencias realizadas por COOTRAPI al banco (recaudos) y lo compara con el libro auxiliar.	Auxiliar Contable.

Si identifica diferencias con ayuda del Auxiliar de Facturación y Cartera verifica uno a uno los ingresos de acueducto y alcantarillado para justificar la diferencia ya que debe dar cero la conciliación.	Auxiliar Contable.
Genera en Microsoft Word formato de conciliación.	Auxiliar Contable.
Verifica los pagos a proveedores (gastos) realizados por el banco y lo compara con el libro auxiliar.	Auxiliar Contable.
Si identifica diferencias busca en los documentos correspondientes para justificar la diferencia ya que debe dar cero la conciliación.	Auxiliar Contable.
Genera en Microsoft Word formato de conciliación.	Auxiliar Contable.
Verifica los pagos de usuarios que realizan la cancelación de la factura por medio de consignación o transferencia con las facturas físicas entregadas por Auxiliar de Facturación y Cartera y lo compara con el libro auxiliar.	Auxiliar Contable.
Genera en Microsoft Word formato de conciliación.	Auxiliar Contable.
Archiva extracto bancario, libro auxiliar, formato de conciliación y documentos soporte en la carpeta de extractos bancarios de cada banco.	Auxiliar Contable.
En el transcurso del año fiscal transfiere ciertos montos aprobados por la Asamblea General de Usuarios a cuentas de Fondos por ser una empresa sin ánimo de lucro (excedentes de utilidades del año anterior se deben reinvertir).	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe factura de compra cada vez que se gaste dinero de dicho fondo por alguna necesidad de la empresa, por medio de un proyecto aprobado por la Asamblea de Usuarios se justifica como se distribuyó y como se ejecutó ese excedente.	Auxiliar Contable.
Elabora en Microsoft Excel una relación de todos los gastos de cada cuenta de Fondo.	Auxiliar Contable.
Archiva extracto, relación de gastos y factura de compra en la carpeta de ejecución de fondos. En otra carpeta archiva una copia del extracto con el fin de tener de forma rápida los documentos en que se ha ejecutado el fondo a la Asamblea de Usuarios y la DIAN.	Auxiliar Contable.

5. CONCEPTOS

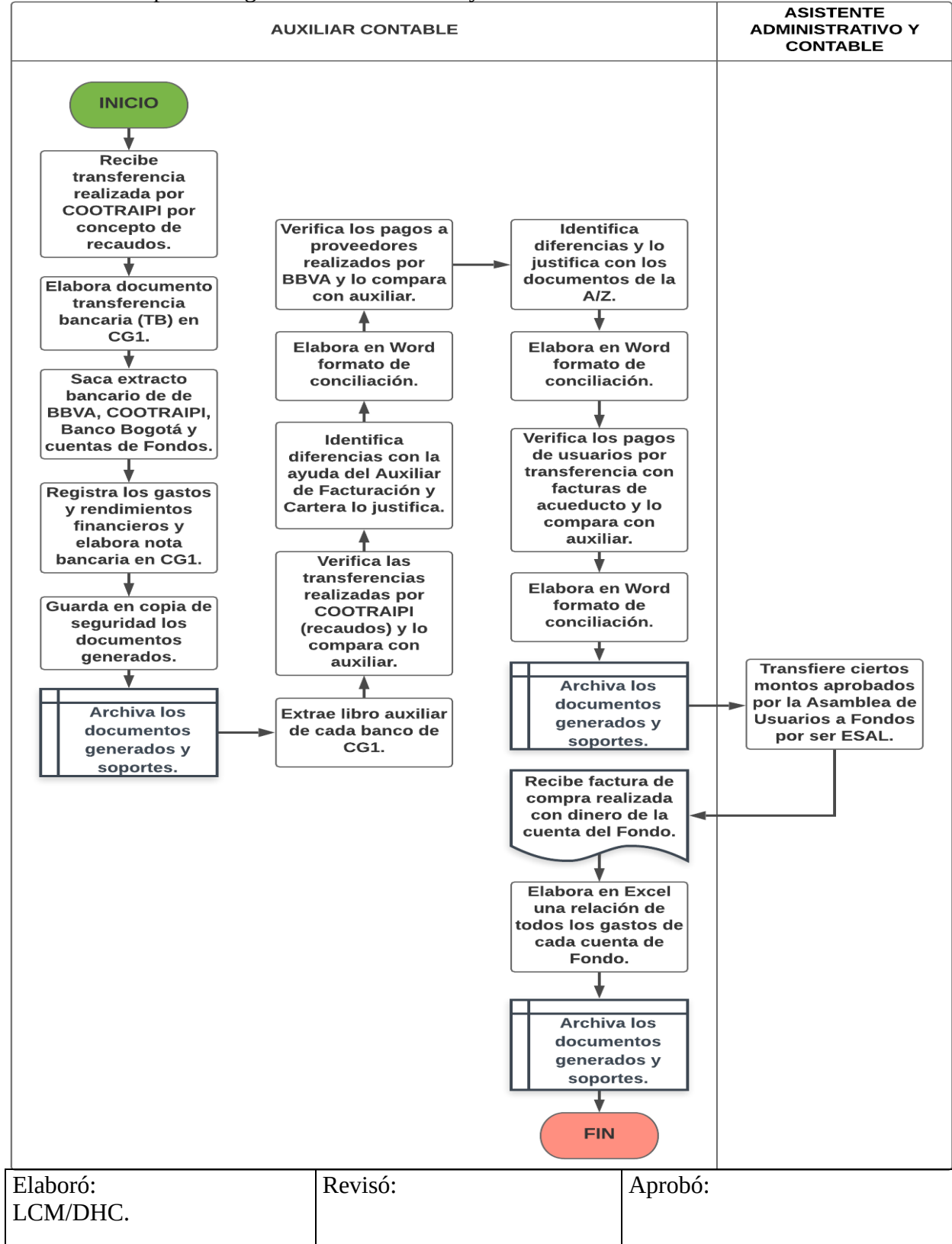
CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

COOTRAPI: entidad financiera prestadora del servicio de recaudo por concepto de pagos de servicios de acueducto y alcantarillado.

Asamblea General de Usuarios: son las reuniones realizadas para brindar información acerca del estado de la asociación y las decisiones a tomar.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el registro de movimientos y conciliación bancaria.



2.2.1.22 Cruce de anticipos y pagos a proveedores.

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	CRUCE DE ANTICIPOS Y PAGOS A PROVEEDORES.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Efectuar sistemática y ordenadamente los pagos de las responsabilidades adquiridas por la empresa de acuerdo con el tiempo convenido y especificaciones conforme a las partes.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende el pago de las responsabilidades generadas por la empresa, iniciando con los requerimientos del proveedor en cuanto a la forma de pago y terminando con el registro contable por la salida de dinero del banco.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Contable: Examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable elaborando documento de causación y comprobante de egreso.

Asistente Administrativo y Contable: Atiende requerimientos del proveedor y efectúa el pago en lineo o cheque.

Director Administrativo: Autoriza anticipos y pagos totales de obligaciones generadas por la empresa mediante firma de cheques y aprobación de transferencias en línea.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Atiende al proveedor en cuanto a su requerimiento de la forma de pago (transferencia o cheque) y plazos.	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe cotización o factura proforma por correo y/o personalmente.	Asistente Administrativo y Contable.
Autoriza realizar el respectivo pago en línea o con cheque por anticipo.	Director Administrativo.
Efectúa el pago por transferencia bancaria en el portal del banco con el monto autorizado, si el anticipo es realizado con cheque lo diligencia y hace firmar por el Director Administrativo y Presidente de la Junta Directiva.	Asistente Administrativo y Contable.
Recepciona cotización o factura proforma y soporte de pago por transferencia o copia de cheque.	Auxiliar Contable.
Contabiliza el anticipo generando comprobante de egreso en el programa CG1.	Auxiliar Contable.

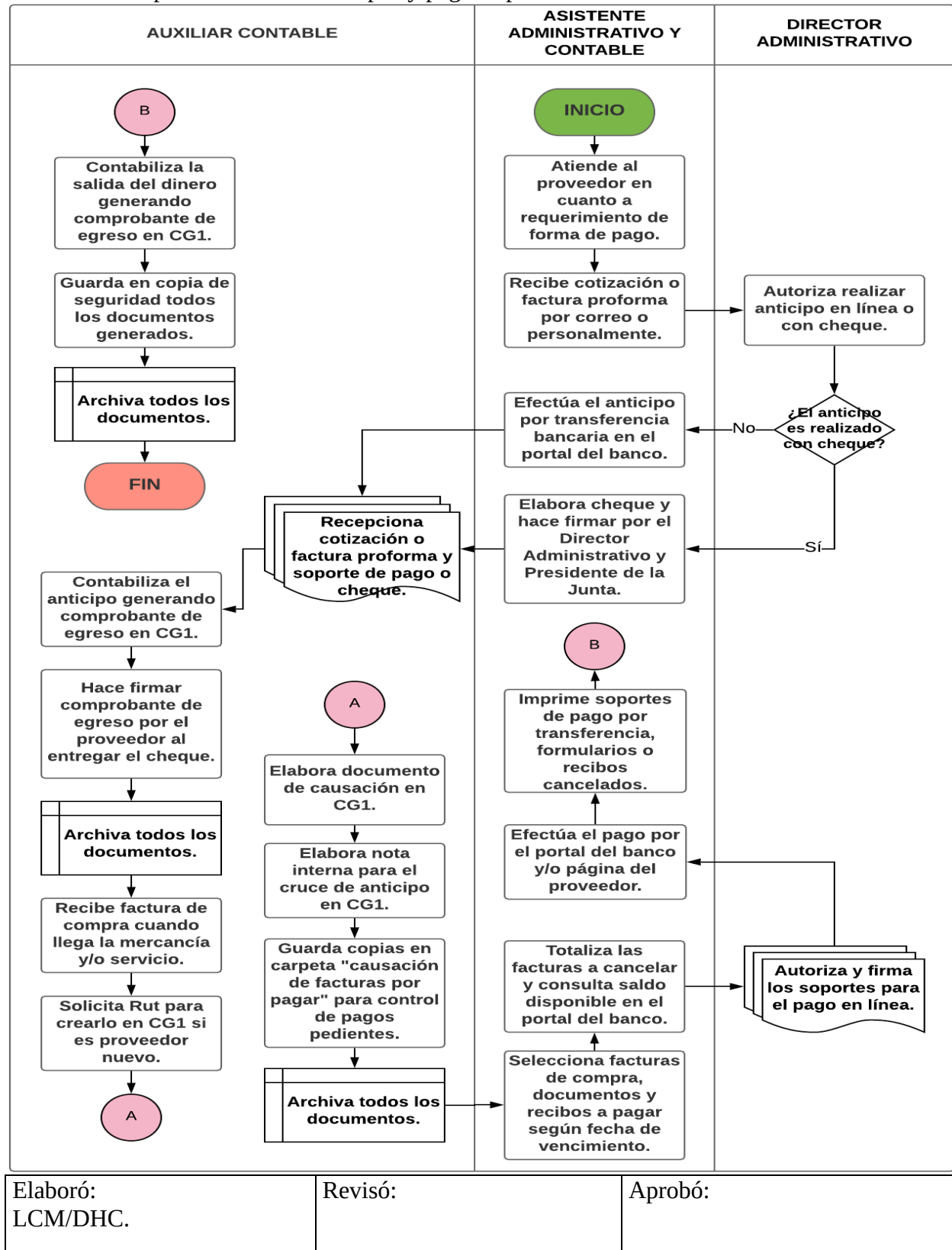
Hace firmar comprobante de egreso al proveedor.	Auxiliar Contable.
Archiva comprobante de egreso, cotización o factura proforma y soporte de pago por transferencia o copia de cheque en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.
Recibe factura de compra por parte del proveedor cuando llega la mercancía o realiza el servicio.	Auxiliar Contable.
Solicita Rut para crearlo en el programa CG1 si es un proveedor nuevo.	Auxiliar Contable.
Efectúa el registro contable elaborando documento de causación en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Elabora nota interna para el cruce de anticipo en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Saca copia de los documentos generados (factura de compra con documento de causación) y guarda en carpeta llamada causación de facturas por pagar para control de pagos pendientes.	Auxiliar Contable.
Archiva factura de compra junto con el documento de causación y nota interna (NI) en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.
Selecciona de la carpeta llamada causación de facturas saldos de facturas pendientes por cancelar, facturas de compra realizadas por las diferentes áreas, documentos o recibos (EPSA, pólizas de SURA, CVC, SUI, CRA) a pagar según fechas de vencimiento.	Asistente Administrativo y Contable.
Totaliza las facturas a cancelar e ingresa al portal del banco BBVA para la consulta del saldo disponible.	Asistente Administrativo y Contable.
Autoriza y firma los soportes para el respectivo pago en línea a proveedores.	Director Administrativo.
Efectúa el pago por transferencia bancaria en el portal del banco por cada factura y en algunos casos, lo realiza directamente por la página del proveedor donde ingresa con usuario y clave.	Asistente Administrativo y Contable.
Imprime soportes de pago por transferencia y formularios o recibos cancelados por la página del proveedor o ente de control.	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe soportes de pago con su respectiva factura, formulario o cuenta de cobro.	Auxiliar Contable.
Contabiliza la salida del dinero generando comprobante de egreso en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Guarda en copia de seguridad todos los documentos generados	Auxiliar Contable.
Archiva copias de factura de compra con documento de causación, soporte de pago por transferencia y comprobante de egreso en la carpeta A/Z del movimiento del mes	Auxiliar Contable.

5. CONCEPTOS

CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el cruce de anticipos y pagos a proveedores.



2.2.1.23 Liquidación del impuesto retención en la fuente e IVA.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO RETENCIÓN EN LA FUENTE E IVA.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Cumplir con las obligaciones tributarias generando la liquidación, presentación y cancelación oportuna de las declaraciones de impuestos ante la DIAN.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con el registro contable de los documentos en las cuentas de impuestos y finaliza con la realización del pago ante la DIAN.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Contable: Efectúa el registro de los documentos en las cuentas correspondientes del programa contable.

Asistente Administrativo y Contable: Revisa la liquidación de impuestos y realiza el pago en línea por medio del portal de la DIAN.

Contador: Elabora los formatos de impuestos directamente en el portal de la DIAN mediante documentación contable.

Director Administrativo/Revisor Fiscal: Ingresan al portal de la DIAN donde presentan y firman formulario de impuestos aprobando el respectivo pago.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Revisa las facturas y analiza a cuáles se les liquida y a cuáles no Retención en la Fuente por medio del Rut de cada proveedor, identificando clase de empresa y régimen al que pertenece.	Auxiliar Contable.
Realiza el registro de retención en la fuente y descarga libro auxiliar a principios del mes en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Recibe libro auxiliar, carpeta causación de facturas por pagar y la carpeta A/Z del movimiento del mes anterior.	Asistente Administrativo y Contable.
Revisa que los porcentajes de las retenciones estén bien elaboradas y que correspondan acorde a las facturas y soportes. Después de revisar y solicitar posibles correcciones devuelve todos los documentos.	Asistente Administrativo y Contable.
Elabora nota contable interna para realizar correcciones en otra fecha y adjunta copias de documentos que justifican la corrección y archiva en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.
Para el impuesto de Retención recibe en físico balance de comprobación, informe fiscal de retenciones del programa CG1 junto	Contador.

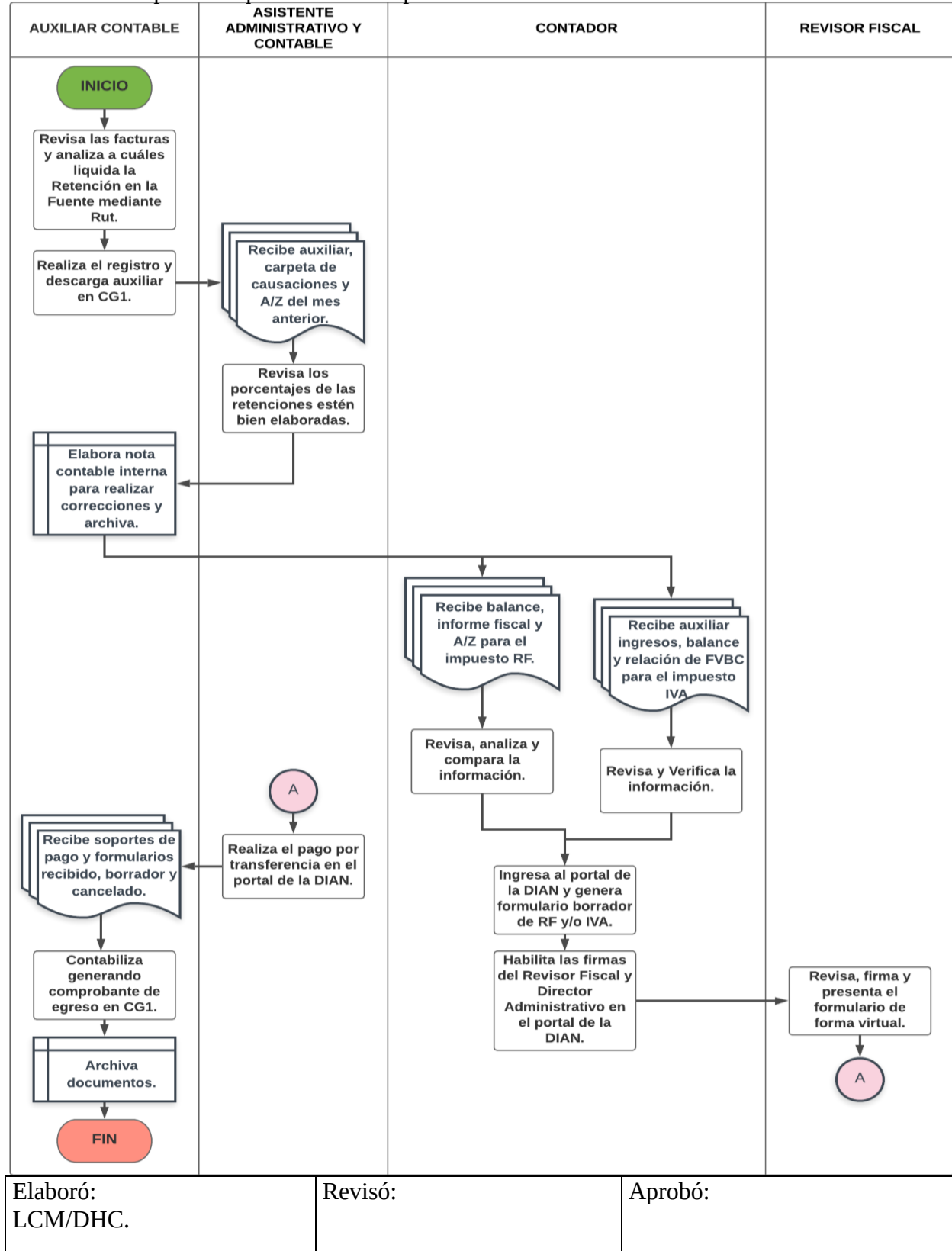
con la carpeta A/Z del movimiento del mes anterior. Para el impuesto de IVA recibe en físico auxiliar de la cuenta 4 de ingresos de los cuatro meses que correspondan al periodo que se va a liquidar, balance de comprobación acumulado y una relación de facturas de ventas de bienes comercializados; documentos descargados del programa CG1.	
Revisa y analiza la información de Retención en la Fuente, verifica si hay un mal concepto, si los porcentajes que se hayan aplicado están bien elaborados y que correspondan acorde a los soportes. Revisa y verifica en la Declaración de IVA los ingresos, las notas contables y el movimiento de lo que presenta el balance acumulado.	Contador.
Compara en el informe uno a uno los documentos de la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Contador.
Ingresa al portal de la DIAN y diligencia el formulario borrador del impuesto de Retención en la Fuente y/o IVA, el cual se entrega al Revisor Fiscal junto con la documentación soporte para verificar que lo que se va a pagar sea lo correcto y dar su respectiva aprobación para el pago. Si hay algún error lo devuelve para corregir y revisar nuevamente.	Contador.
Habilita las firmas del Revisor Fiscal y Director Administrativo para autorizar el pago de forma virtual en el portal de la DIAN.	Contador.
Firman y presentan el formulario del impuesto de Retención en la Fuente y/o IVA de forma virtual en el portal de la DIAN. Al presentarse genera la página el recibido.	Director Administrativo/Revisor Fiscal.
Ingresa al portal de la DIAN y realiza el pago por transferencia bancaria.	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe soportes de pago por transferencia, los formularios físicos de retención en la fuente y/o IVA: recibido, borrador y cancelado.	Auxiliar Contable.
Contabiliza las cuentas generando comprobante de egreso en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Archiva en carpeta A/Z del movimiento del mes el comprobante de egreso, los soportes de pago, correcciones que se hayan realizado, el formulario borrador, el recibido y el cancelado. Archiva una copia del formulario de Retención en la Fuente y/o IVA cancelado en una carpeta aparte junto con el libro auxiliar.	Auxiliar Contable.

5. CONCEPTOS

CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la liquidación del impuesto de retención en la fuente e IVA.



2.2.1.24 Manejo e inventario de activos fijos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	MANEJO E INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Instaurar los métodos adecuados para el control e inspección de los activos fijos de la empresa dando el seguimiento apropiado y actualizado en cuanto a su vida útil, características, uso y costo.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde la adquisición del activo fijo hasta mantener actualizado el inventario de los activos fijos.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Contable: Efectúa el registro y seguimiento de los activos fijos estableciendo un control interno.

Revisor Fiscal/Asistente Administrativo y Contable: Confrontan la información del inventario de activos fijos.

Contador: Participa en el inventario de activos fijos.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Revisa los libros auxiliares en el programa CG1 y analiza toda la información correspondiente a la cuenta 16 de activos fijos del mes anterior.	Contador.
Ingresa mensualmente la información de los activos que se compraron durante el periodo en un cuadro preestablecido en Microsoft Excel con las respectivas fórmulas de depreciación reporta el cálculo, la vida útil que se estima del activo fijo, fecha de adquisición y proveedor.	Contador.
Realiza seguimiento de los activos fijos que lleguen al límite de su depreciación (vida útil establecida).	Contador.
Entrega al Auxiliar Contable en físico el cuadro de activos fijos para que sea registrado en el programa CG1.	Contador.
Registra cuadro de activos fijos y genera documento de depreciación (DP) en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Guarda en copia de seguridad todos los documentos generados.	Auxiliar Contable.
Archiva documento de depreciación y el cuadro de activos fijos en la carpeta A/Z del mes.	Auxiliar Contable.

Clasifica las facturas de compra que contengan activos fijos y cumpla con todas las especificaciones y saca copias para control interno.	Auxiliar Contable.
Elabora en Microsoft Excel listado de activos fijos.	Auxiliar Contable.
Archiva listado de activos fijos en la carpeta correspondiente con copia de factura de compra.	Auxiliar Contable.
Entrega listado de activos fijos a las personas encargadas del inventario, los cuales se realizan cada seis meses por la mesa de control.	Auxiliar Contable.
Participa en la mesa de control donde interviene en la elaboración del inventario de los activos fijos con dos Operadores de Redes.	Contador.
Realiza el contero físico del inventario y lo verifica con el listado entregado por Auxiliar Contable.	Contador.
Comparan y verifican diferencias en el inventario, si se encuentran faltantes o sobrantes el conteo es nuevamente realizado y verificado para el ajuste correspondiente mediante autorización del Director Administrativo.	Revisor Fiscal/ Asistente Adtvo y Contable.
Archiva listados diligenciados en la realización del inventario de activos fijos en la carpeta correspondiente.	Auxiliar Contable.

5. CONCEPTOS

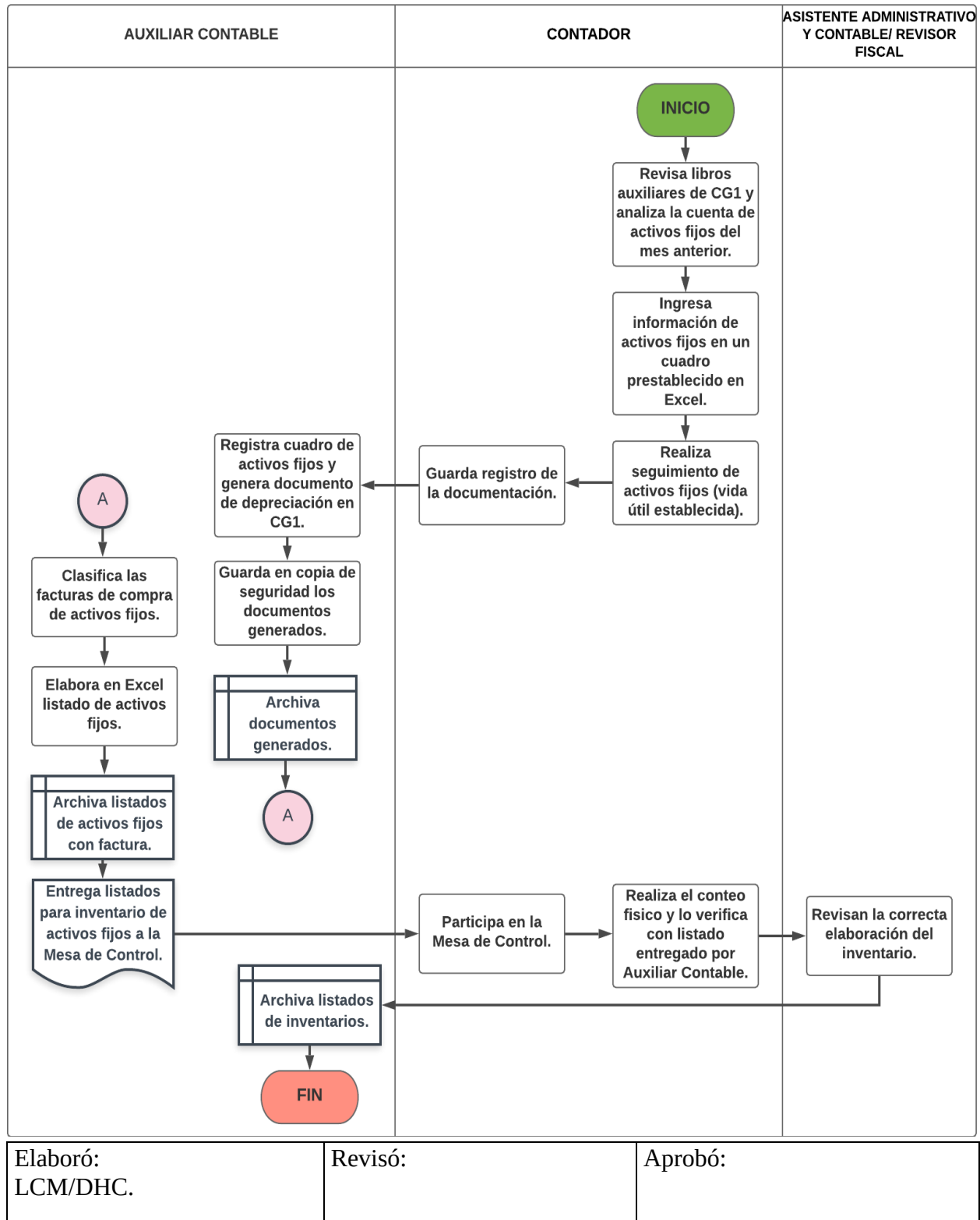
CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

Mesa de control: es el grupo de personas que se encargan de realizar el conteo físico y sistemático de los bienes de consumo o de venta de la empresa donde se supervisa y controla de forma semestral.

Fórmulas de depreciación: es el cálculo que se realiza a un activo fijo para determinar el valor que pierde de su vida útil a través de los años.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el manejo e inventario de activos fijos.



2.2.1.25 Trámite y pago de incapacidades.

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	TRÁMITE Y PAGO DE INCAPACIDADES.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Establecer el trámite correspondiente con la entidad EPS/ARL para la radicación y el reconocimiento de incapacidades y/o licencias mediante el cumplimiento de lo establecido en la Ley.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la entrega de documentos de incapacidades y/o licencias al coordinador de seguridad ocupacional y finaliza con el reconocimiento del pago por la EPS/ARL en la cuenta bancaria de la empresa.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Controla los documentos referentes a incapacidades y/o licencias mediante el seguimiento correspondiente en la carpeta de ausentismos.

Auxiliar Contable: Efectúa el reconocimiento de incapacidades por medio del registro y control en el programa CG1 liquidando el pago cuando se realiza la nómina.

Auxiliar de Servicios Generales: Ejecuta el trámite y radicación de incapacidades y/o licencias en la entidad correspondiente.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Solicita la incapacidad e historia clínica o licencias por parte del colaborador que haya presentado enfermedad, siniestro o permiso.	Coordinador SG-SST.
Diligencia el formato descargado de la página de la EPS/ARL con información correspondiente al colaborador que presenta el ausentismo.	Coordinador SG-SST.
Adjunta al formato de la EPS/ARL, la incapacidad e historia clínica.	Coordinador SG-SST.
Entrega original y copia del formato de la EPS/ARL, la incapacidad e historia clínica a la entidad correspondiente donde sellan su recibido.	Aux. Servicios Generales.
Archiva los soportes enviados por la EPS/ARL junto con la copia de incapacidad e historia clínica en la carpeta de ausentismos e incapacidades.	Coordinador SG-SST.
Recibe carpeta de ausentismos e incapacidades.	Auxiliar Contable.

Liquida el pago de incapacidad registrando en novedades de tiempos no laborados la incapacidad por enfermedad general o laboral del colaborador, esto lo hace en el momento de liquidar la nómina de todos los trabajadores. El programa CG1 automáticamente liquida cuanto hay que pagar al trabajador por la incapacidad.	Auxiliar Contable.
Pasa a cuenta por cobrar a la EPS/ARL el valor que se le cancela al trabajador.	Auxiliar Contable.
Guarda en copia de seguridad los documentos generados.	Auxiliar Contable.
Archiva cuenta por cobrar en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.
Revisa y verifica en el extracto bancario del banco el ingreso por pago de incapacidad mediante el NIT de la EPS/ARL y se asegura a cuál incapacidad corresponde. Cuando realiza la conciliación bancaria facilita la identificación del ingreso.	Auxiliar Contable.
Elabora nota contable para el cuadro del ingreso por pago de incapacidad con la cuenta por cobrar en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Guarda en copia de seguridad los documentos generados.	Auxiliar Contable.
Archiva cuenta por cobrar en la carpeta A/Z del movimiento del mes.	Auxiliar Contable.

5. CONCEPTOS

CG1: es el programa utilizado por la empresa para el registro comercial, contable y financiero.

Incapacidad laboral: es ocasionada como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad laboral.

EPS: Entidad Promotora de Salud.

ARL: Administradora de Riesgos Laborales.

Nota contable: es el documento realizado con el fin de corregir internamente un registro el cual no tiene soporte o fue ingresado de forma errónea.

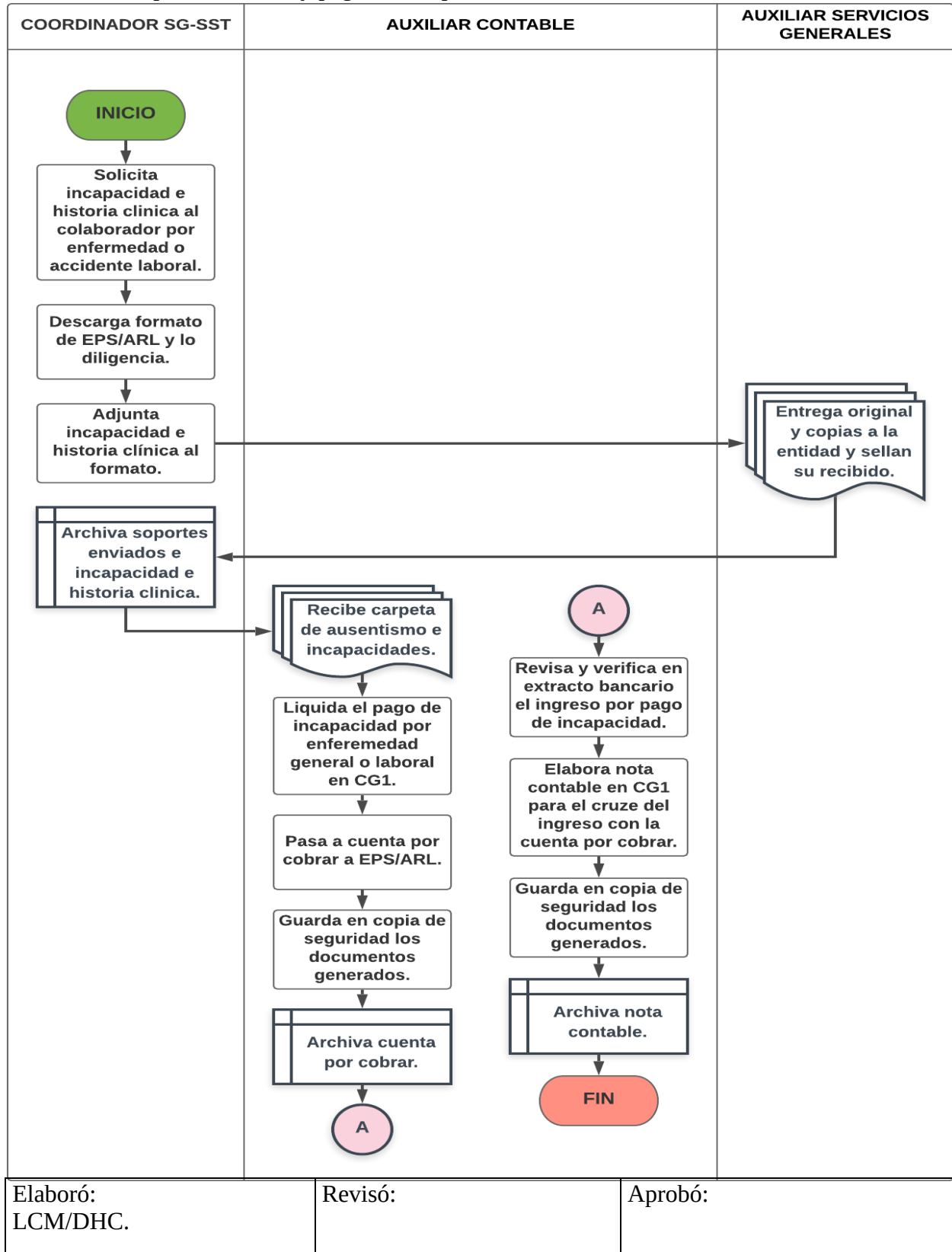
Novedades de tiempos no laborados: es una de las herramientas del programa CG1 el cual facilita la liquidación de incapacidades laborales y generales.

Enfermedad Laboral: es la enfermedad generada por causa u ocasión de accidentes, incidentes o factores propios del trabajo.

Enfermedad General: es la alteración física o mental generada por factores ajenos al trabajo.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el trámite y pago de incapacidades.



2.2.1.26 Elaboración de estados financieros.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Garantizar información contable exacta, confiable y pertinente para la elaboración de los estados financieros bajo COLGAAP y NIIF teniendo en cuenta las entidades de control de servicios públicos a las cuales se les rinde informe.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la revisión de los movimientos contables realizados durante el año y termina en la presentación de los estados financieros ante la Junta Directiva y Asamblea de Usuarios.

3. RESPONSABLES

Contador: Elabora y presenta los estados financieros de la organización.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

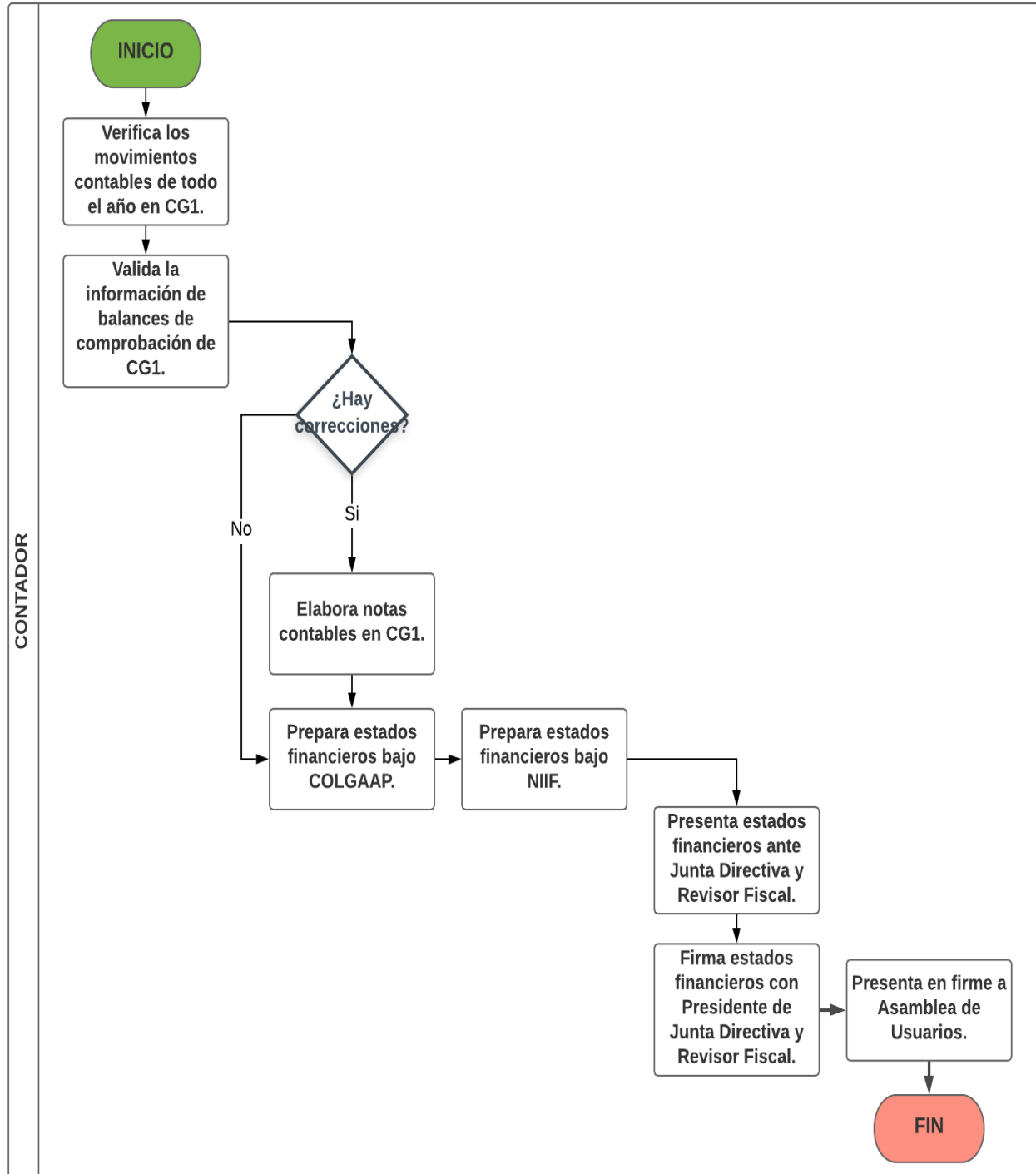
Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Ingresa al programa CG1 y verifica que se haya realizado los respectivos movimientos contables durante todo el año anterior.	Contador
Valida la información de los balances de comprobación del programa CG1 y genera notas contables que sean necesarias.	Contador
Prepara los siguientes estados financieros bajo COLGAAP: balance general, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujo de efectivo, un estado de situación financiera la final del periodo, un estado de resultado y otro resultado integral del periodo, un estado de cambio en el patrimonio del periodo y un estado de flujos del periodo.	Contador.
Prepara los siguientes estados financieros bajo NIIF: un estado de situación financiera al final del periodo, un estado de resultado y otro resultado integral del periodo, un estado de cambio en el patrimonio del periodo, un estado de flujo del periodo, notas que influyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.	Contador.
Presenta los estados financieros ante la Junta Directiva y Revisor Fiscal.	Contador.
Firma los estados financieros junto al Presidente de la Junta Directiva y Revisor Fiscal.	Contador.
Presenta en firme a la Asamblea de Usuarios los estados financieros.	Contador.

5. CONCEPTOS

COLGAAP: Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Colombia.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la elaboración de Estados Financieros.



Elaboró:
LCM/DHC.

Revisó:

Aprobó:

2.2.1.27 Liquidación del impuesto de la declaración de renta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	LIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO DE LA DECLARACIÓN DE RENTA.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Cumplir con las obligaciones tributarias generando la liquidación, presentación y cancelación oportuna del impuesto sobre la Renta ante la DIAN bajo la modalidad de ESAL.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende la revisión de la información contenida en los estados financieros para el análisis en la elaboración del formulario de la declaración de renta.

3. RESPONSABLES

Contador: Lleva a cabo lo relacionado a los impuestos que se deben diligenciar en el portal de la DIAN.

Asistente Administrativo y Contable: Realiza el pago del impuesto en caso de generarse cobro.

Auxiliar Contable: Registra de forma contable la liquidación de la declaración de renta.

Director Administrativo y Revisor Fiscal: Autorizan mediante firma la declaración de renta ante la DIAN.

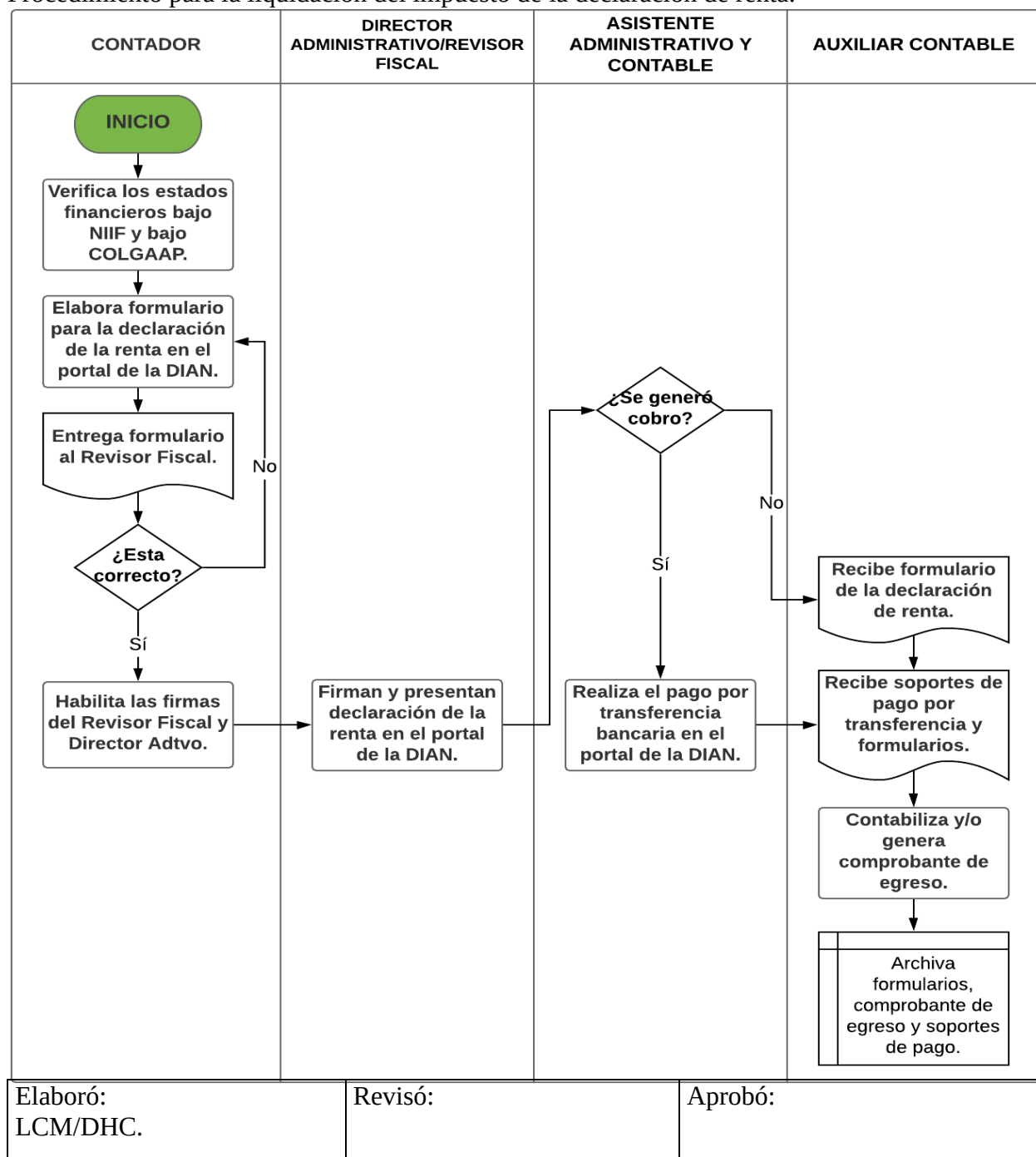
4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Revisa y verifica los estados financieros bajo NIIF y COLGAAP.	Contador.
Ingresa al portal de la DIAN y elabora un formulario borrador llamado conciliación fiscal para la declaración de renta, donde reporta información contenida en los estados financieros.	Contador.
Entrega formulario borrador al Revisor Fiscal para revisión y aprobación. Si hay algún error lo devuelve para corregir y revisar nuevamente.	Contador.
Habilita las firmas del Revisor Fiscal y Director Administrativo para la respectiva autorización de pago y presentación de forma virtual en el portal de la DIAN.	Contador.
Firman y presentan el formulario del impuesto de la declaración de Renta de forma virtual en el portal de la DIAN. Al presentarse genera la página el recibido.	Director Administrativo/R evisor Fiscal.
Si en el formulario del impuesto de la declaración de Renta genero cobro realiza el pago por transferencia bancaria en el portal de la DIAN. En caso de presentarse en cero, entrega el formulario de recibido al Auxiliar Contable para el ingreso al programa CG1.	Asistente Administrativo y Contable.
Recibe soportes de pago por transferencia, los formularios físicos de declaración de Renta: recibido, borrador y cancelado.	Auxiliar Contable.

Contabiliza las cuentas de la declaración de Renta y genera comprobante de egreso en el programa CG1.	Auxiliar Contable.
Archiva en carpeta A/Z del movimiento del mes el comprobante de egreso, los soportes de pago, correcciones que se hayan realizado, el formulario borrador, el recibido y el cancelado. Archiva una copia del formulario de la declaración de Renta en una carpeta aparte.	Auxiliar Contable.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la liquidación del impuesto de la declaración de renta.



2.2.1.28 Actualización como ESAL.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	ACTUALIZACIÓN COMO ESAL.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Cumplir con los controles y requisitos que la DIAN estipulo a las entidades sin ánimo de lucro para obtener la calificación y actualización sugerida en la ley por pertenecer al régimen tributario especial y para seguir con los beneficios tributarios como le fueron establecidos desde su constitución como ESAL.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con acatar los requerimientos de la DIAN y termina en el seguimiento a la calificación como ESAL que el ente estipula.

3. RESPONSABLES

Contador: Reporta las exigencias solicitadas por la DIAN.

Director Administrativo: Ejecuta la tramitación correspondiente como representante legal.

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Ingresa al portal de la DIAN y envía información referente a la empresa como acta de constitución, clasificación dentro del estatuto tributario, las actividades excluidas, el objeto social, los excedentes repartidos, los miembros que la constituyen, creación de página web, entre otros. Esto lo realiza con el fin de cumplir con un artículo específico en el estatuto tributario para seguir en régimen tributario especial y no ordinario.	Contador.
Diligencia tres formularios específicos en el portal de la DIAN con datos requeridos por el ente de control (ingresos, costos, gastos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, entre otros datos).	Contador.
Para realizar este trámite es necesario que sea autorizado por la Asamblea de Usuarios.	Director Administrativo.
Dar seguimiento a la notificación de calificación como ESAL que realice en octubre la DIAN. El ente tiene la potestad para decir en qué régimen esta la empresa.	Contador.

5. CONCEPTOS

ESAL: Entidad Sin Ánimo de Lucro.

DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

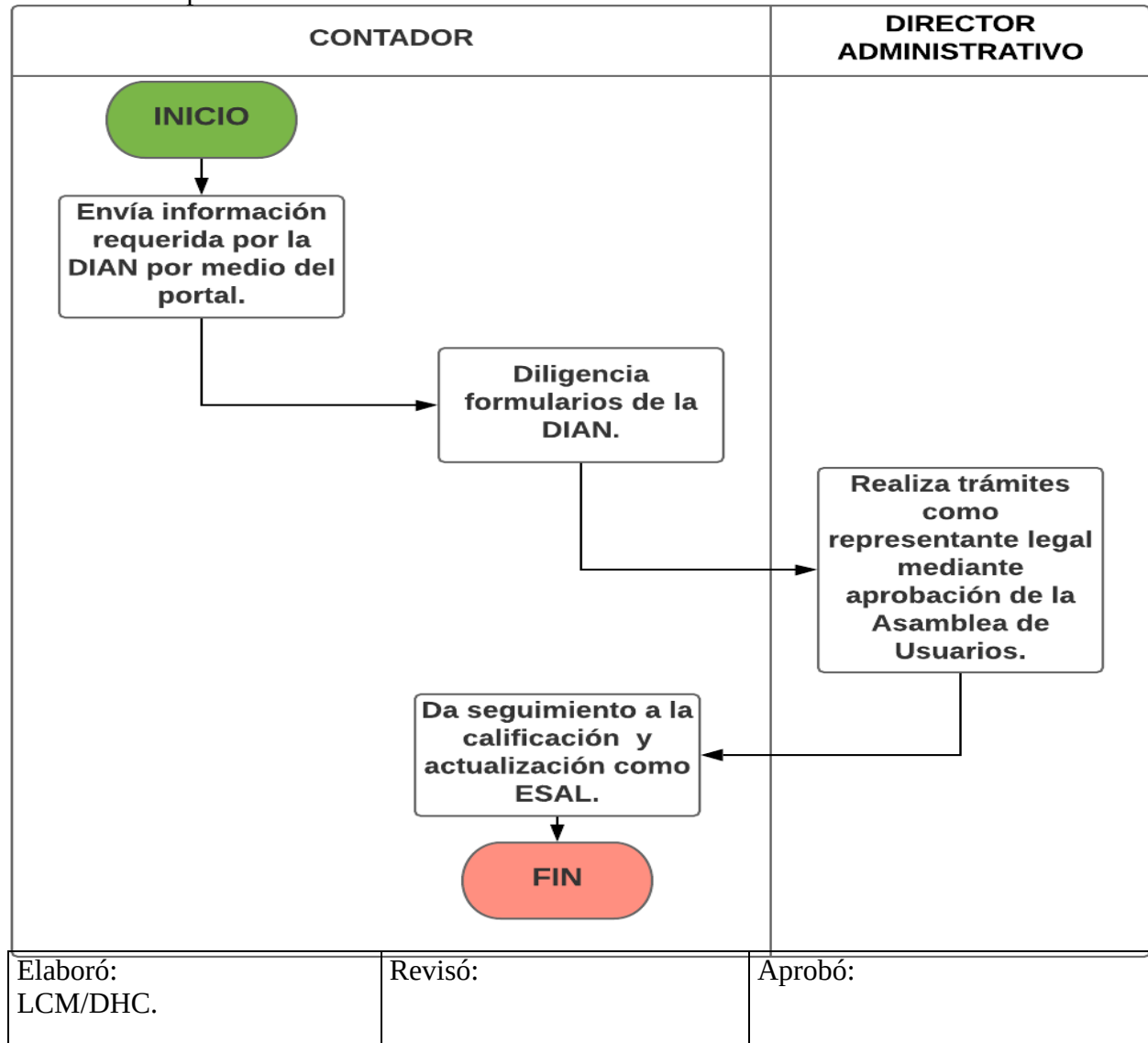
Asamblea General de Usuarios: son las reuniones realizadas para brindar información acerca del estado de la asociación y las decisiones a tomar.

Estatuto tributario: es la normatividad vigente y formal de recaudo de impuestos en Colombia.

Régimen tributario especial: es un trato especial que deja exento en el pago de algunos impuestos a una entidad sin ánimo de lucro al cumplir con unos requisitos o condiciones.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la actualización como ESAL.



2.2.1.29 Seguimiento al programa de ausentismo.

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE AUSENTISMO.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Supervisar las inasistencias de los colaboradores a sus puestos de trabajo mediante el manejo y recolección ordenada y eficaz de información relacionada con el ausentismo con el fin llevar un control formal que aporte medidas para la acción y disminución del ausentismo laboral.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recolección de información y análisis pertinente al ausentismo laboral y termina en la concepción de planes de acción orientados a minimizar las causales de inasistencias.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Caracteriza el ausentismo laboral analizando conductas de inasistencias y sus causas por medio de las políticas establecidas en la organización.

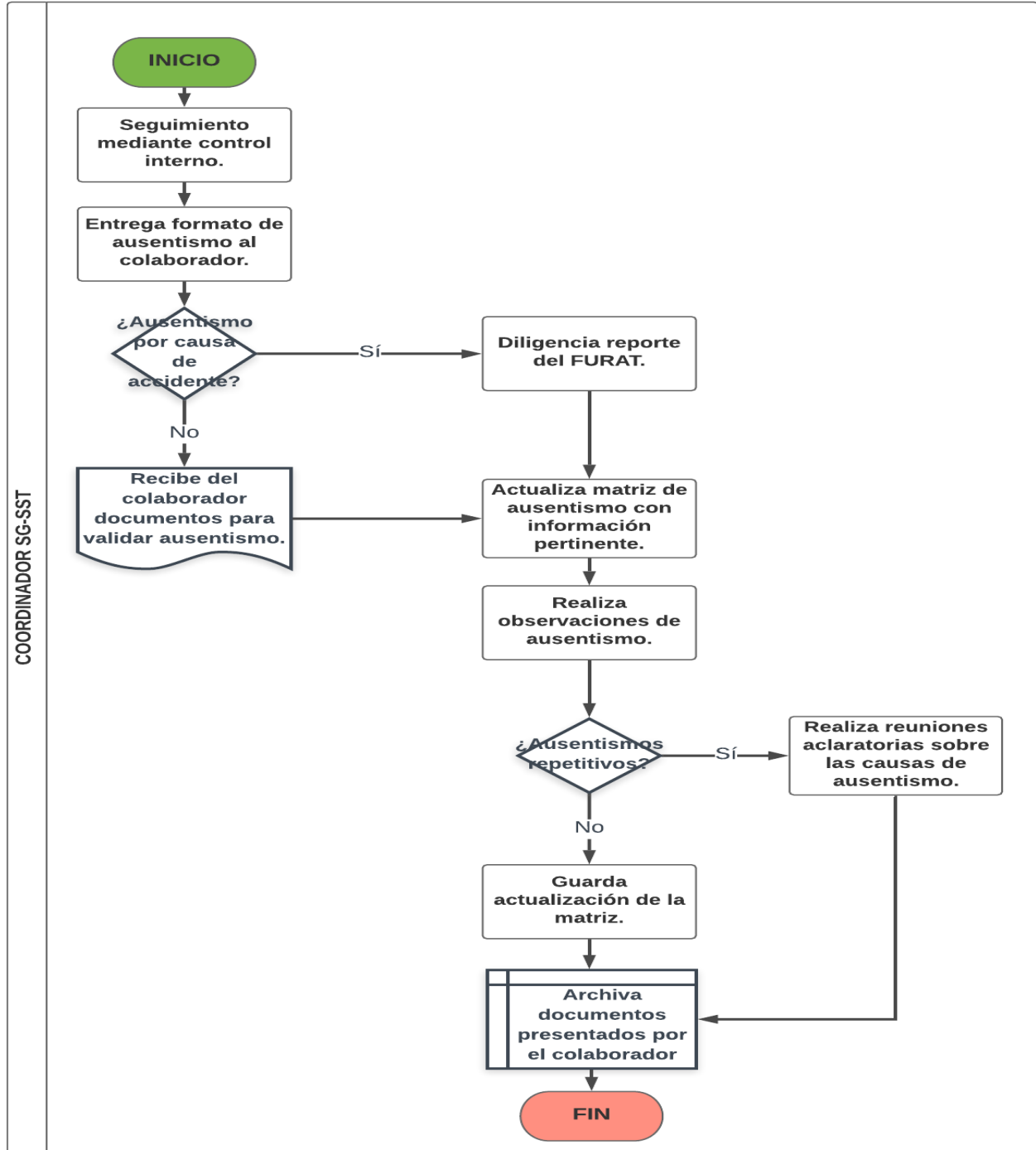
4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Realiza seguimiento mediante el formato de ausentismo a casos donde el trabajador requiera ausentarse de las labores por causa directa o indirecta (inevitable) tales como citas médicas, enfermedad, asuntos personales, accidentes laborales, incapacidades, calamidades o permisos de maternidad y paternidad.	Coordinador SG-SST.
Entrega formato al colaborador el cual debe ser diligenciado y firmado.	Coordinador SG-SST.
Emplea indicadores en la matriz de ausentismos con el fin de llevar un control formal.	Coordinador SG-SST.
Realiza reportes para dar conocimiento de las causas más repetitivas de ausentismo con el nombre del trabajador, el motivo de incapacidad, fecha y la cantidad de días no laborados.	Coordinador SG-SST.
Analiza la cantidad de permisos e incapacidades de cada colaborador para entablar planes de acción frente al ausentismo.	Coordinador SG-SST.
Realiza reuniones con el colaborador para informar y dejar evidencia del porqué de las causas de ausentismo en caso de que sean externas a enfermedad laboral o incapacidades médicas.	Coordinador SG-SST.
Guarda la actualización del formato en la carpeta del computador.	Coordinador SG-SST.

Archiva en la carpeta de correspondiente junto con los soportes o constancias presentadas por el colaborador.	Coordinador SG-SST.
---	---------------------

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el seguimiento al programa de ausentismo.



Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:
----------------------	---------	---------

2.2.1.30 Programa de medicina preventiva y del trabajo.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	PROGRAMA DE MEDICINA PREVENTIVA Y DEL TRABAJO.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Conservar y mejorar la salud de los colaboradores mediante la prevención de enfermedades, accidentes e incidentes propios de la labor y la promoción de lugares óptimos de trabajo.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia la realización de métodos de promoción y prevención de la salud y finaliza con el seguimiento y control del programa.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Previene la ocurrencia de enfermedades del trabajo y promueve la salud de los colaboradores minimizando los riesgos en los lugares donde se llevan a cabo actividades.

4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Realiza encuestas sociodemográficas, morbilidad sentida, confort y lleva a cabo adicionalmente la semana de la salud.	Coordinador SG-SST.
Efectúa capacitaciones con el fin de promocionar la salud, prevenir las enfermedades laborales y educar al trabajador en cuanto a riesgos y accidentes.	Coordinador SG-SST.
Analiza y promueve mediante la realización de un checklist, lugares óptimos de trabajo de acuerdo con las condiciones y necesidades del trabajador.	Coordinador SG-SST.
Lleva a cabo actividades como la vigilancia epidemiológica para mantener y mejorar el estado de salud del trabajador.	Coordinador SG-SST.
Toma evidencias fotográficas y diligencia un formulario para evidenciar la asistencia y participación de los colaboradores.	Coordinador SG-SST.
Archiva los formatos, checklist y evidencias en las carpetas correspondientes.	Coordinador SG-SST.

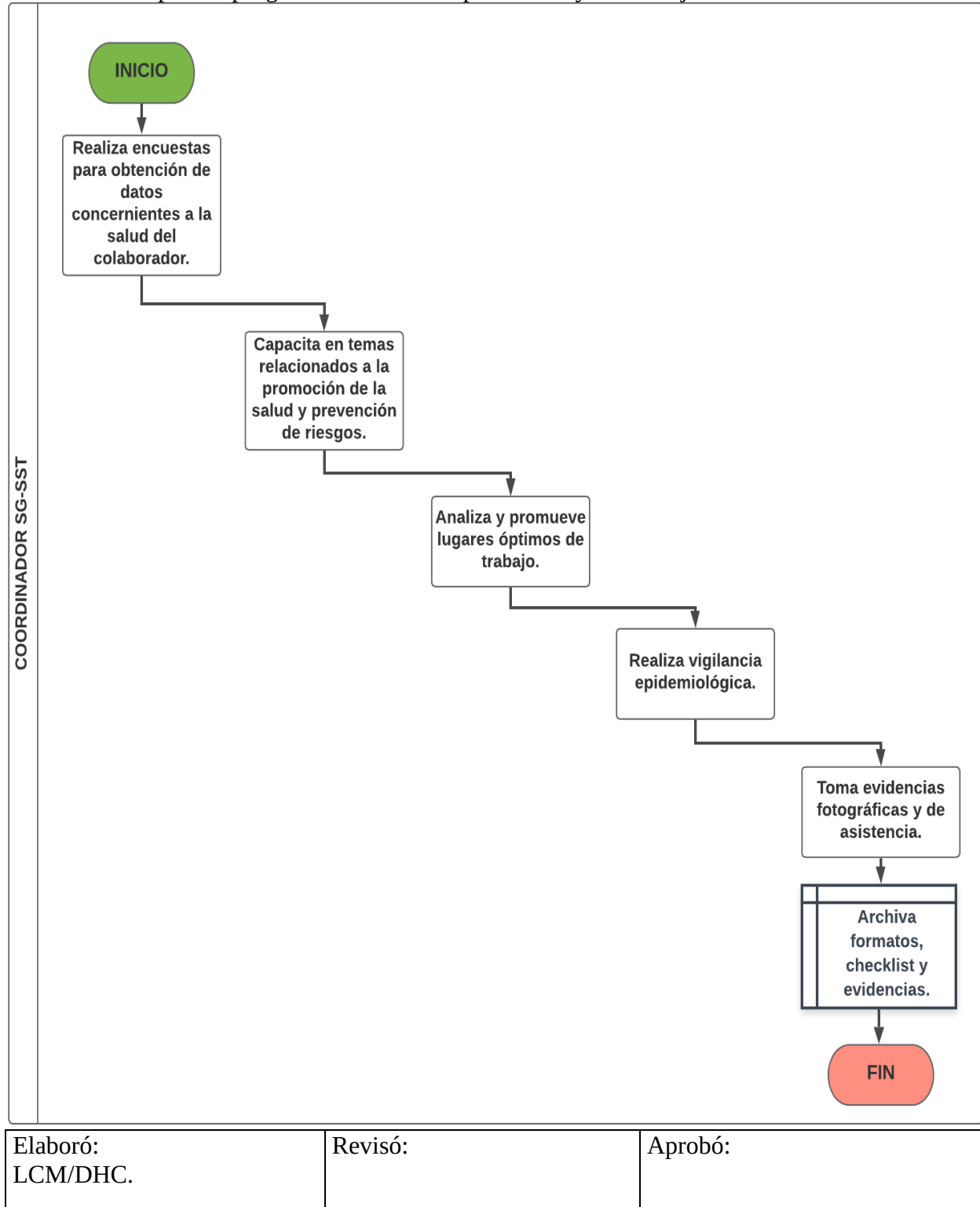
5. CONCEPTOS

Checklist: es un formato predefinido y adaptado a las necesidades o requerimientos que se desean analizar o evaluar.

Descripción sociodemográfica: es un instrumento utilizado para describir las características sociales y demográficas de los colaboradores, el cual sirve de insumo para el diagnóstico de programas psicosociales y condiciones de salud.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el programa de medicina preventiva y del trabajo.



2.2.1.31 Dotación y elementos de protección personal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	DOTACIÓN Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.	Fecha:	01 Página: 01 de 03
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Dotar al personal de la organización con vestido de labores, calzado y elementos de protección personal (EPP) teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 230 del Código Sustantivo del trabajo y las políticas internas de la organización.

2. ALCANCE

El procedimiento abarca desde la indagación y cotización de la de dotación y EPP del personal vinculado a la organización hasta la entrega, inspección y control de estos.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Suministra los elementos de protección personal y vestido de labor necesario y acorde a las labores realizadas por el colaborador y el medio en el que se desempeña.

Asistente Administrativo y Contable: Realiza el pago a proveedores correspondiente al suministro de dotación y elementos de protección personal.

Auxiliar Contable: Suministra y actualiza la información correspondiente a proveedores en el programa CG1.

Director Administrativo: Encargado del análisis y autorización de la compra de dotación y elementos de protección personal.

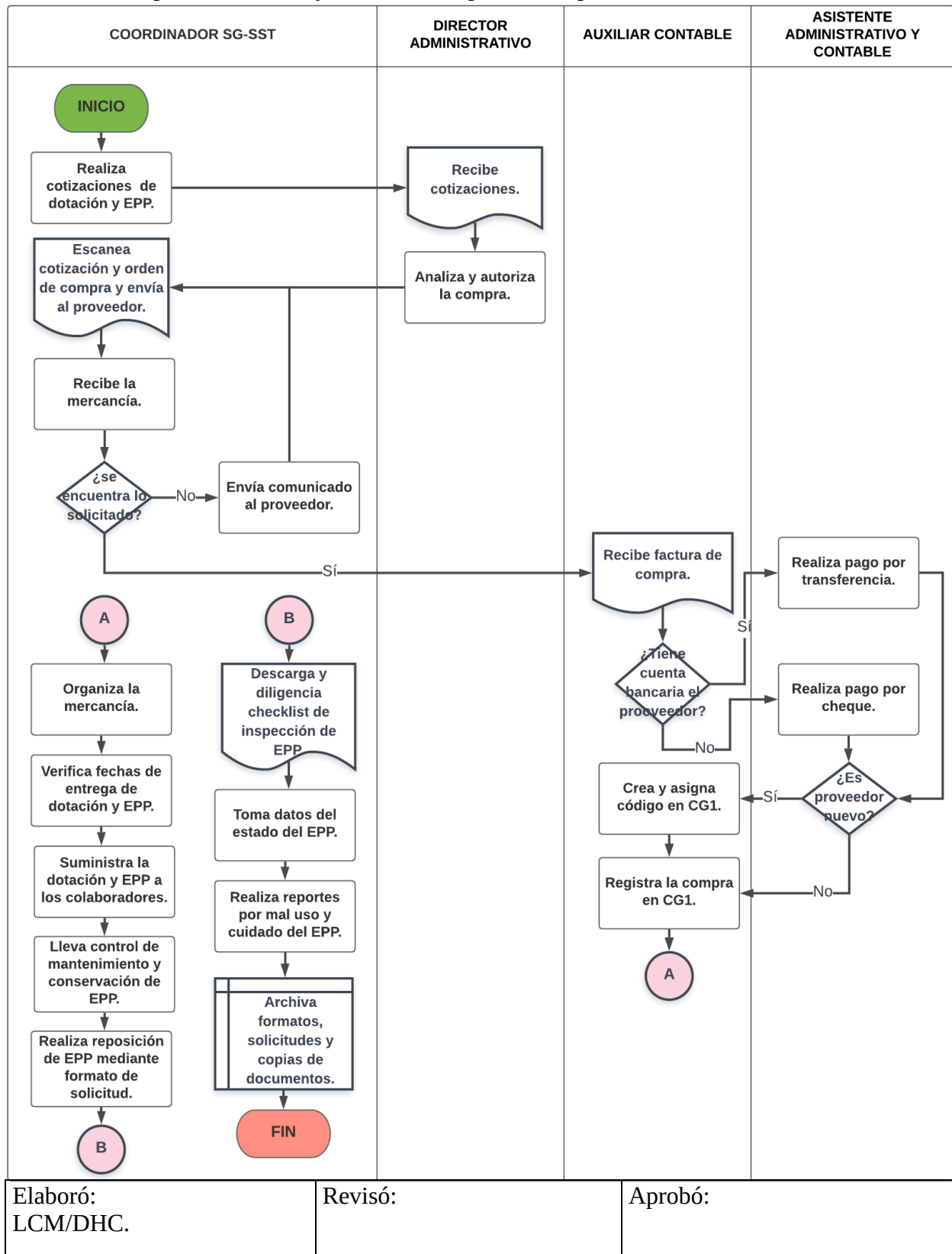
4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Realiza cotizaciones mediante llamadas y correo electrónico con diferentes proveedores, revisando que estos cumplan con todos los requisitos al solicitar constancia de la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo SG-SST.	Coordinador SG-SST.
Recibe las diferentes cotizaciones.	Director Adtvo.
Analiza y autoriza teniendo en cuenta los fondos establecidos por la Junta Directiva.	Director Adtvo.
Escanea la cotización y una orden de compra firmada por el Director Administrativo y la envía por correo electrónico al proveedor especificando la cantidad de dotación y EPP que abarquen la necesidad de la organización.	Coordinador SG-SST.
Recibe la mercancía y verifica que se encuentre todo lo solicitado, de lo contrario envía comunicado por correo al proveedor informando el suceso.	Coordinador SG-SST.
Recibe factura de compra enviada por el proveedor.	Auxiliar

	Contable.
Elabora cheque si el proveedor no tiene cuenta bancaria y este lo solicita por ser un monto grande.	Asistente Adtvo y Contable.
Realiza pago por transferencia bancaria si el proveedor cuenta con esta.	Asistente Adtvo y Contable.
Crea y asigna código al proveedor en el programa CG1 si es nuevo mediante RUT y copia de cedula. Si el proveedor se encuentra en la base de datos, ingresa la compra.	Auxiliar Contable.
Organiza la mercancía en el lugar correspondiente.	Coordinador SG-SST.
Verifica la fecha de última entrega de dotación en el formato de Microsoft Excel guardado en el computador (calzado o vestido de labor).	Coordinador SG-SST.
Suministra la dotación al personal y hace firmar una lista de entrega de dotación; esta debe constar de dos (2) camisas, dos (2) pantalones y un (1) par de botas industriales para el caso de los operarios, dos (2) pantalones y dos (2) camisas en el caso de los cargos administrativos. La dotación será entregada a cada colaborador según las fechas indicadas por la organización (tres (3) meses o más), teniendo en cuenta lo establecido en la ley (Artículo 230 del código sustantivo del trabajo). Esta dotación es acorde a las labores realizadas por el colaborador y el medio en el que se desempeña.	Coordinador SG-SST.
Entrega los EPP al personal operario de la empresa mediante formato en Microsoft Excel y físico, cada entrega debe constar de un (1) par de guantes de carnaza, un (1) par de tapa oídos (protección auditiva) y un (1) tapabocas.	Coordinador SG-SST.
Lleva un control de mantenimiento de los EPP con el fin de preservar su estado y se le asigna a cada colaborador un “locker” para mantener un orden y diferenciar los EPP pertenecientes a cada uno, también por higiene ya que por ley estos son de uso personal e individual.	Coordinador SG-SST.
Hace reposición o cambio de EPP dependiendo del uso y estado. El trabajador que lo requiera debe realizar la solicitud mediante un formato de solicitud de EPP y hacer entrega del cual va a reponer o cambiar.	Coordinador SG-SST.
Descarga el formato de inspección (checklist) de la carpeta correspondiente en el equipo de cómputo.	Coordinador SG-SST.
Llena el formato de inspección de EPP donde se incluye información como la fecha del día de la inspección, persona que la realizo, a quien va dirigida, etc.	Coordinador SG-SST.
Analiza y toma datos del estado del EPP en el checklist; para evidenciar su estado (bueno, deterioro, mal uso). Si el EPP presenta daños por mal uso o cuidado incorrecto, realiza al colaborador un reporte.	Coordinador SG-SST.
Archiva la copia de la factura de compra, la orden y la cotización en la carpeta correspondiente. Archiva el formato en las carpetas correspondientes y guarda los cambios realizados en el formato Microsoft Excel. Archiva los respectivos formatos y solicitudes en la carpeta correspondiente. Archiva los formatos, los llamados de atención realizados y los reportes en las carpetas correspondientes.	Coordinador SG-SST.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la dotación y elementos de protección personal.



2.2.1.32 Capacitaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	CAPACITACIONES.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Gestionar las capacitaciones, entrenamientos y reentrenamientos del personal de la organización de acuerdo con la labor desempeñada y en medida de llevar un avance del sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

2. ALCANCE

El procedimiento se destina a todos los colaboradores con vínculo para con la organización y el SG-SST.

3. RESPONSABLES

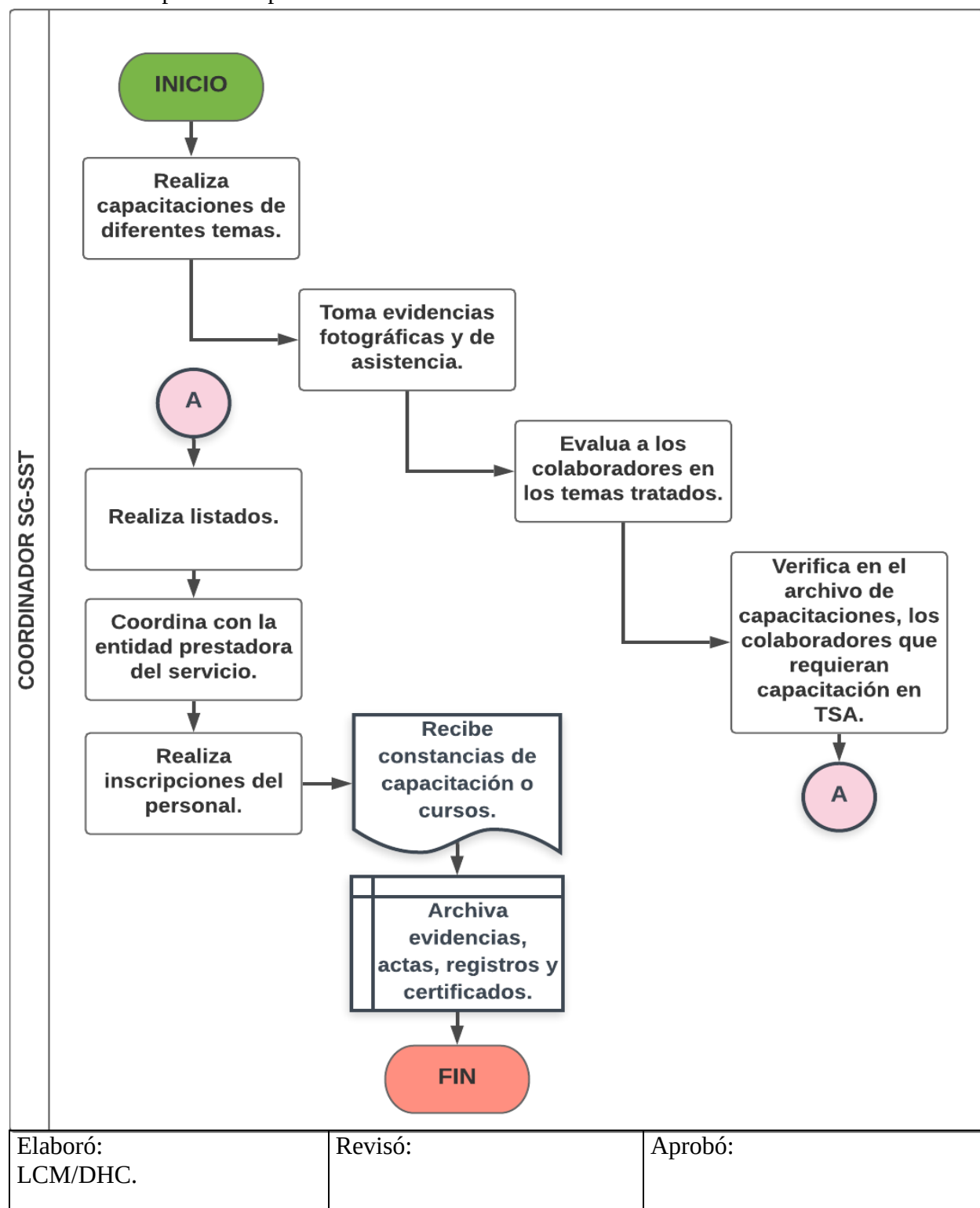
Coordinador SG-SST: Suministra los elementos de protección personal y vestido de labor necesario y acorde a las labores realizadas por el colaborador y el medio en el que se desempeña.

4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Capacita en temas como Inducción al SG-SST, COPASST, brigada de emergencia, manejo e importancia de los extintores, trabajo en alturas, Residuos, entre otros, con el fin de llevar un continuo desarrollo del sistema de gestión.	Coordinador SG-SST.
Toma evidencias fotográficas y lleva un control de actas y registro de asistencia para sustentar la participación del personal.	Coordinador SG-SST.
Evalúa a los colaboradores con la finalidad de evidenciar el entendimiento y comprensión de los diferentes temas.	Coordinador SG-SST.
Verifica en el archivo Microsoft Excel de capacitaciones, los colaboradores que requieran capacitaciones de trabajo seguro en alturas (entrenamientos, reentrenamiento).	Coordinador SG-SST.
Realiza un listado de los colaboradores quienes deban realizarlo.	Coordinador SG-SST.
Coordina con la entidad que preste los servicios requeridos.	Coordinador SG-SST.
Realiza la inscripción y envía al personal a dicha entidad.	Coordinador SG-SST.
Recibe constancia de la realización de la capacitación o curso por parte del colaborador.	Coordinador SG-SST.
Archiva las evidencias, las actas, el registro de asistencia y certificados en	Coordinador

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para las capacitaciones.



2.2.1.33 Exámenes médicos ocupacionales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	EXÁMENES MEDICOS OCUPACIONALES.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Coordinar la realización de los exámenes correspondientes de ingreso, periódicos y de egreso a cada persona y/o colaborador dependiendo de la labor u obligaciones que vaya a desempeñar y que exija el cargo para llevar a cabo seguimientos y controles con el fin mantener su bienestar.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la planificación de los exámenes médicos ocupacionales, procede con el envío de la persona y/o colaborador a la realización de los respectivos exámenes y termina con la gestión y control de resultados.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Coordina el cumplimiento y seguimiento de la ejecución de los exámenes médicos ocupacionales de los colaboradores de la organización y personal que vaya a ingresar.

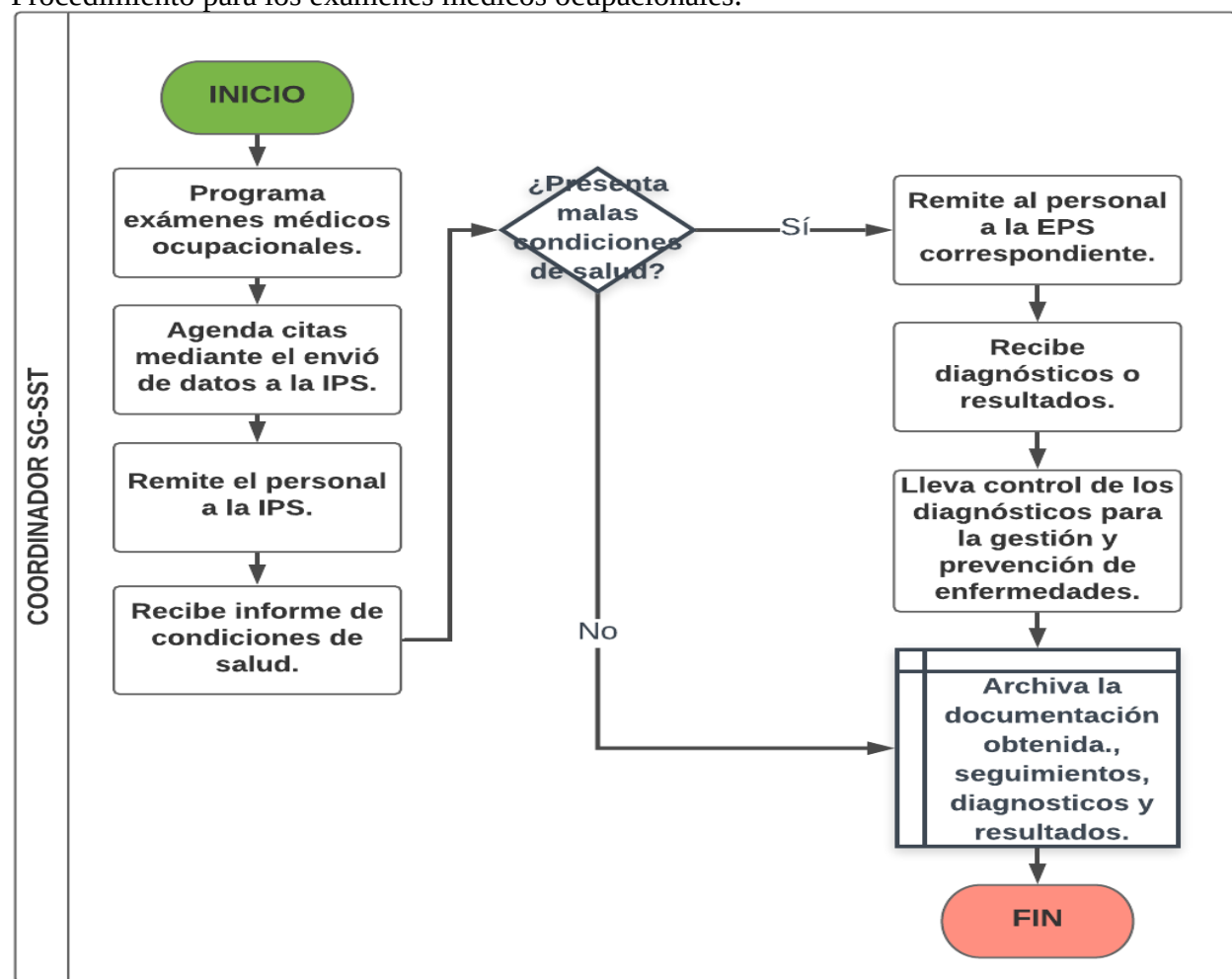
4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Planifica los exámenes correspondientes de ingreso, periódicos (cada 6 meses) y de egreso a cada persona y/o colaborador dependiendo de la labor o requerimientos que vaya a desempeñar y que exija el cargo.	Coordinador SG-SST.
Agenda la cita con la IPS enviando los datos de las personas/trabajadores que requieran la toma de ciertos exámenes.	Coordinador SG-SST.
Remite a la persona/trabajador a la respectiva toma; para el personal que ya se encuentra en la organización se programan grupos de tres para que asistan en dos días a realizarse los exámenes, adicionalmente se adjunta el perfil sociodemográfico a la IPS y se espera el resultado de estos.	Coordinador SG-SST.
Recibe el informe de condiciones del estado de salud de cada colaborador. Si la persona presenta mal estado de salud se le asignan espacios para que se dirija a su EPS para el respectivo control y seguimiento.	Coordinador SG-SST.
Realiza el seguimiento correspondiente para obtener información importante acerca del estado de salud de cada persona y para tener un diagnóstico de las condiciones de salud de los integrantes de la organización. Además, verifica que el trabajador cumpla con los exámenes periódicos de acuerdo con el informe de condición de salud que es enviado por IPS TIAM.	Coordinador SG-SST.
Si el colaborador presenta condiciones de salud que puedan afectar su	Coordinador SG-

desempeño laboral, remite a la EPS respectiva para observación y control (Dieta, Ejercicio, entre otros).	SST.
Recibe por parte del colaborador los diagnósticos o resultados de las observaciones médicas.	Coordinador SG-SST.
Lleva un control de los diagnósticos para mantener o mejorar el bienestar de cada trabajador y gestionar el control prevención de enfermedades laborales (va estrictamente ligado al programa de medicina preventiva y del trabajo).	Coordinador SG-SST.
Documenta y archiva toda la información obtenida en las carpetas correspondientes con el fin de suministrar datos al avance de los diferentes programas de gestión para la prevención y control de las enfermedades relacionadas con el trabajo (enfermedad laboral). Archiva los seguimientos, diagnósticos o resultados en las carpetas correspondientes.	Coordinador SG-SST.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para los exámenes médicos ocupacionales.



Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:
----------------------	---------	---------

2.2.1.34 Inspecciones.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	INSPECCIONES.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Llevar a cabo inspecciones planeadas y no planeadas en las áreas de trabajo que permitan identificar peligros y analizar riesgos que puedan afectar la salud de los colaboradores y generar posibles pérdidas humanas y/o materiales.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la programación de inspecciones a las áreas de la organización, continua con el análisis e identificación de peligros y culmina en la verificación del cumplimiento de las recomendaciones y acciones de mejora.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Coordina la realización de inspecciones planeadas y no planeadas de las áreas y lugares de trabajo de la organización.

4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Programa las inspecciones de SG-SST.	Coordinador SG-SST.
Observa las instalaciones, los equipos, herramientas, zonas y puestos de trabajo mediante un checklist para identificar peligros y analiza riesgos que puedan generar posibles pérdidas.	Coordinador SG-SST.
Realiza un informe de inspecciones y acciones de mejora, el cual es entregado al Director Administrativo para dar a conocer los riesgos locativos y como mitigarlos.	Coordinador SG-SST.
Verifica que se esté dando acatamiento a lo anterior, en caso de que no se efectúen las recomendaciones, realiza un reporte por escrito informando que hasta la fecha no se ha dado cumplimiento a lo reportado.	Coordinador SG-SST.
Archiva registro de inspecciones, informe y reporte en la carpeta correspondiente, para el caso en que llegue a ocurrir una eventualidad se evidencie la notificación del estado del área.	Coordinador SG-SST.

5. CONCEPTOS

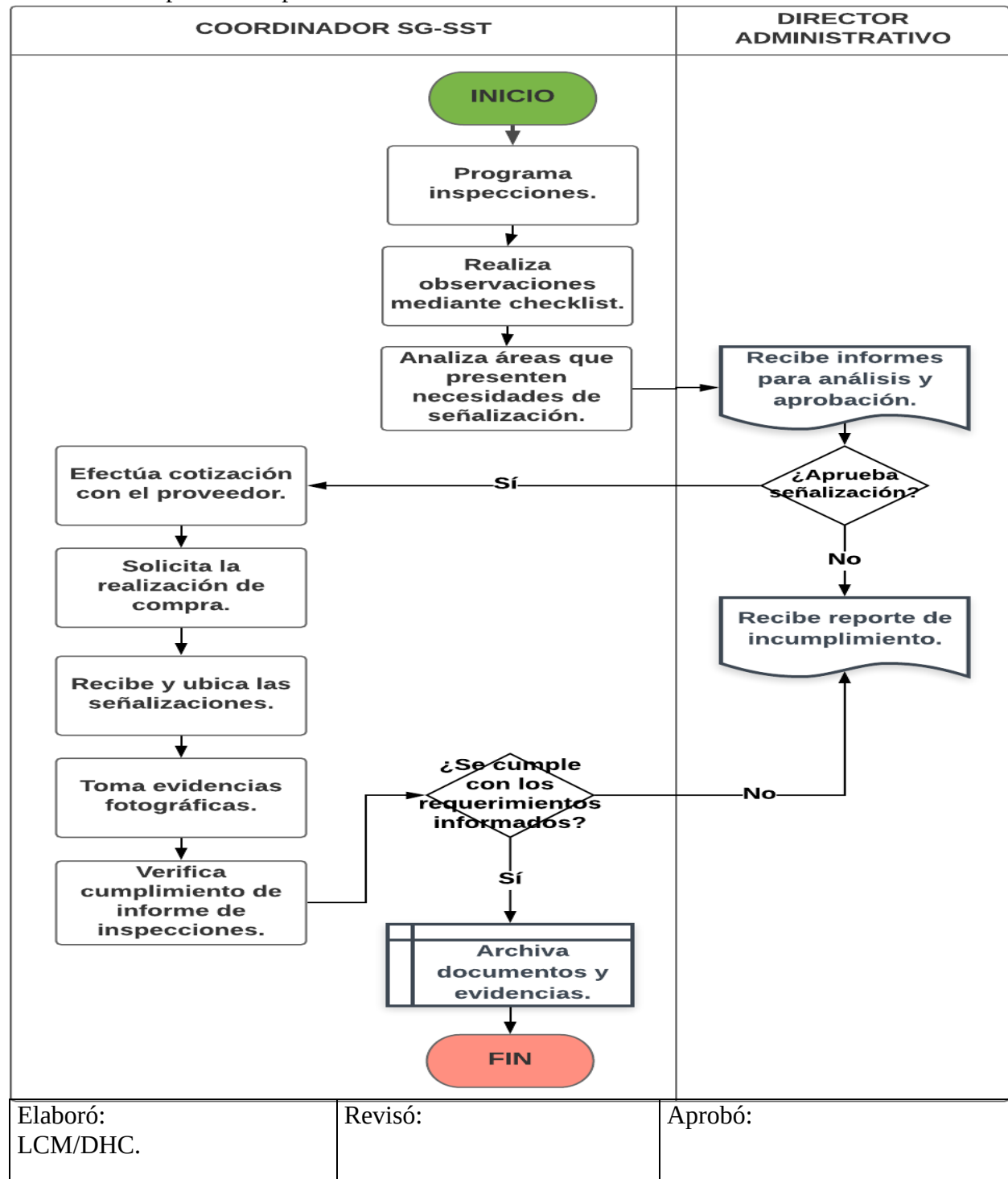
Inspecciones: es el análisis que se realiza a los equipos, instalaciones, áreas o procesos mediante observación con el fin de identificar peligros o amenazas.

Peligro: es un acto potencial en el que pueden ocurrir daños en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

Riesgo: es la probabilidad de que sucedan eventos peligrosos y la gravedad del daño que puede ser causada por éstos.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para las inspecciones.



2.2.1.35 Ingreso de personal externo a la empresa y planta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	INGRESO DE PERSONAL EXTERNO A LA EMPRESA Y PLANTA.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Llevar control y registro del acceso de visitantes a las instalaciones de la empresa mediante confrontación de restricciones.

2. ALCANCE

Comprende a todos los visitantes o personal externo que solicite acceso a la organización.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Determina los requisitos que se deben cumplir para el acceso a las instalaciones de la organización por medio de las políticas internas establecidas.

Auxiliar de Servicio al Cliente: Comunica la solicitud de visita o ingreso a las instalaciones de la organización.

Director Administrativo: Se encarga de autorizar mediante firma la solicitud de ingreso a las instalaciones de la organización.

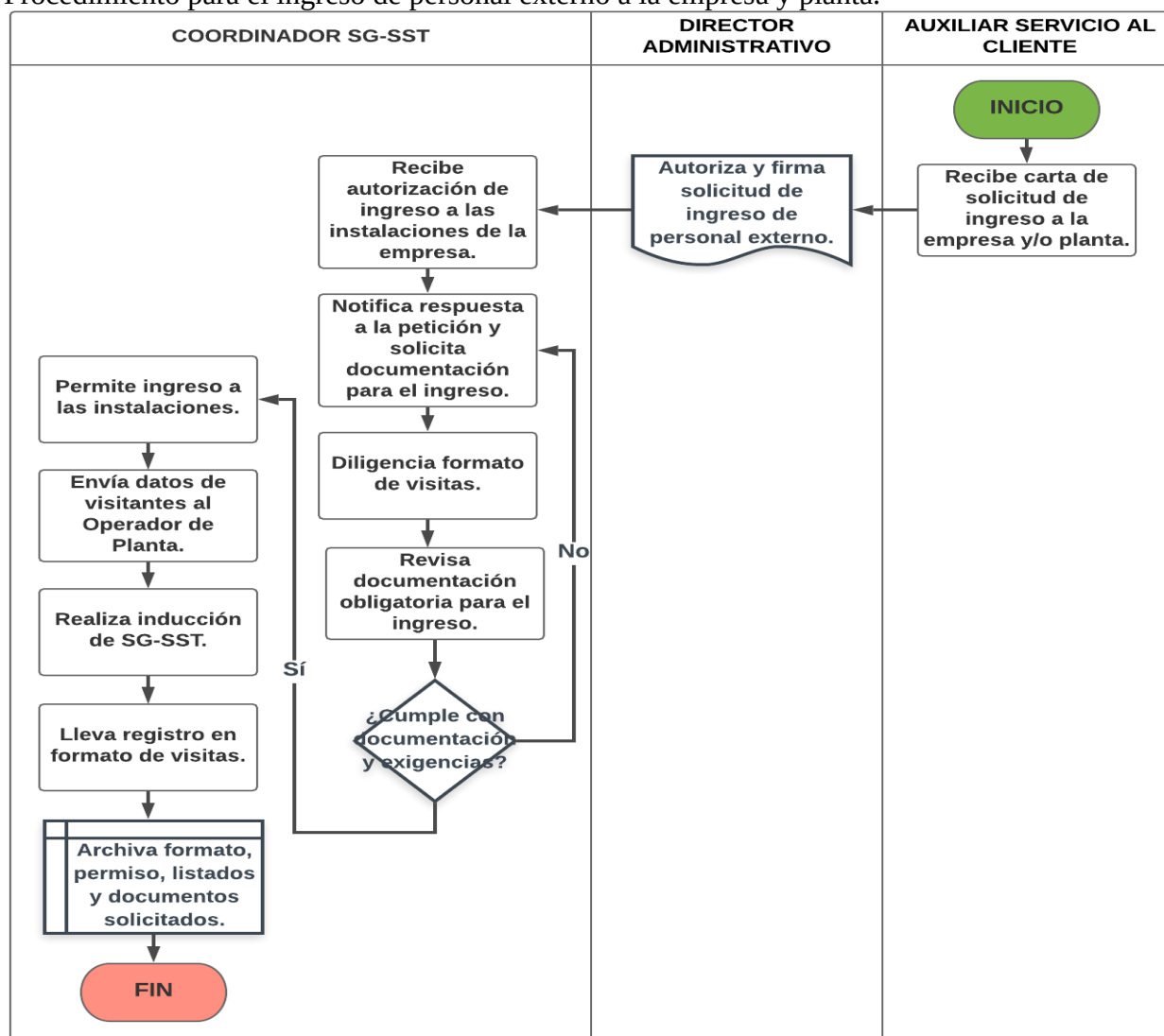
4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Recibe directamente en la oficina o por correo carta de personal externo solicitando autorización para ingresar a la empresa y/o planta y comunica la solicitud.	Aux. Servicio al Cliente.
Autoriza y firma el permiso de ingreso de personal externo.	Director Administrativo.
Recibe permiso de ingreso autorizado por el Director Administrativo.	Coordinador SG-SST.
Notifica por correo, en físico y telefónicamente la respuesta a la solicitud y a la vez le informa la documentación pertinente para el ingreso.	Coordinador SG-SST.
Diligencia el formato de visitas donde recoge información y deja constancia de solicitud de los visitantes y/o proveedores para acceso a la empresa y/o planta.	Coordinador SG-SST.
Revisa para el ingreso o visita que la persona cuente con afiliación a la ARL con el fin de que este cubierto por el tiempo de permanencia dentro de las instalaciones. Si la persona no cuenta con un seguro no permite su ingreso.	Coordinador SG-SST.
Verifica que el personal a ingresar a las instalaciones cumpla con los requisitos y exigencias establecidas en las políticas de la empresa (EPP,	Coordinador SG-SST.

vestimenta).		
Envía por correo electrónico una lista al Operador de Planta con los respectivos datos personales de los visitantes.	Coordinador SST.	SG-
Realiza inducción a las personas que ingresan para dar a conocer el SG-SST de la empresa y dirige al lugar al que van a ingresar o asistir.	Coordinador SST.	SG-
Lleva un orden secuencial en el formato de visitas con los datos de las personas que ingresan tanto al área administrativa como a la planta.	Coordinador SST.	SG-
Archiva el formato de visitas semanal, permisos, documentos y listados en la carpeta correspondiente.	Coordinador SST.	SG-

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el ingreso de personal externo a la empresa y planta.



Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:
----------------------	---------	---------

2.2.1.36 Actualización del SG-SST.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	ACTUALIZACIÓN DEL SG-SST.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Efectuar las directrices, obligaciones y actualizaciones correspondientes al SG-SST de la organización con el fin de documentar el cumplimiento a las normas y requisitos concernientes a la seguridad y salud en el trabajo.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las pautas a llevar a cabo frente al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y culmina con la entrega y revisión de las actualizaciones correspondientes.

3. RESPONSABLES

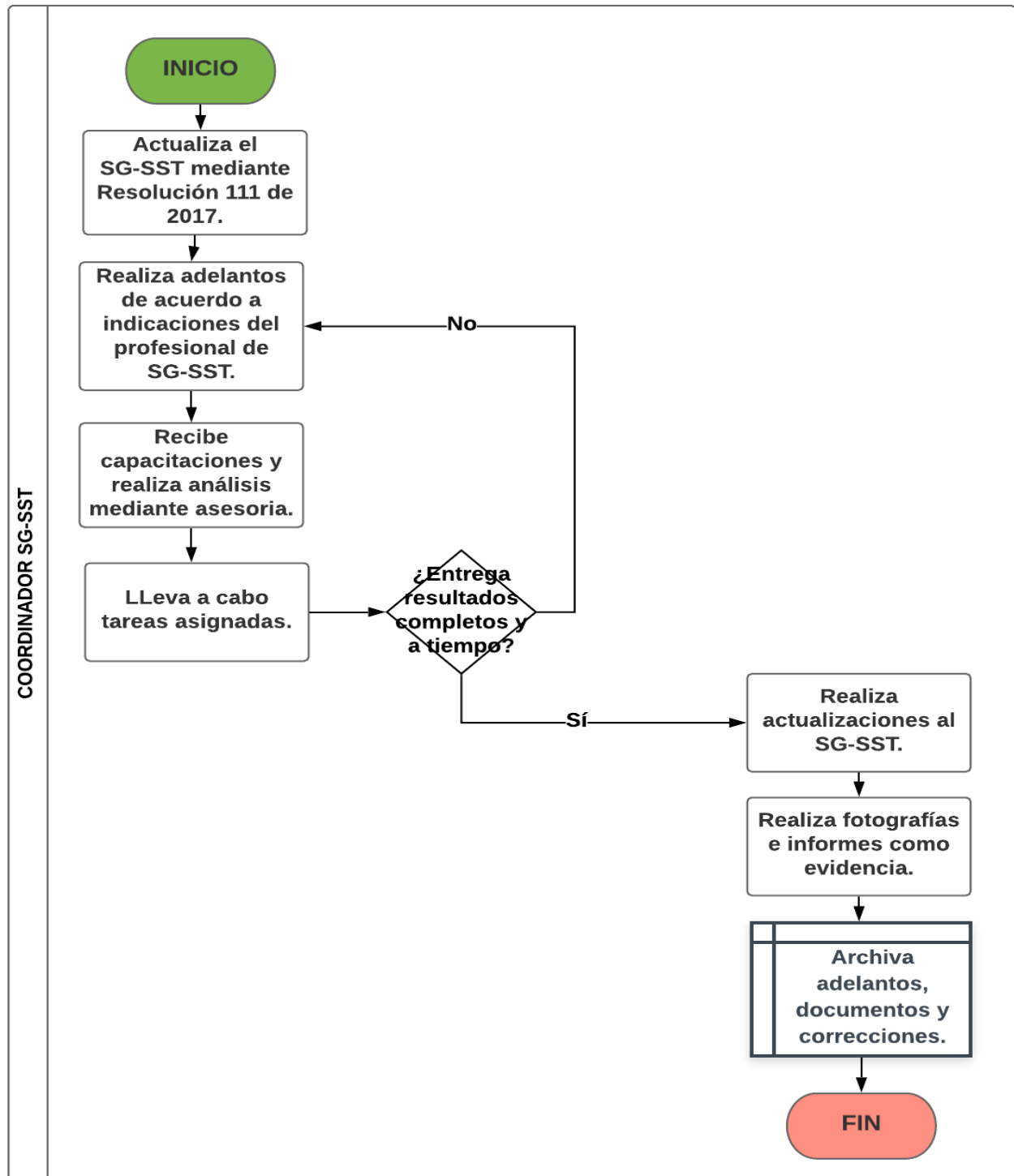
Coordinador SG-SST: Actualiza mediante el recibimiento de asesorías lo estipulado para la correcta implementación y avance del SG-SST de la empresa como requisito obligatorio vigilado por el Ministerio de Trabajo de Colombia y la Administradora de Riesgos Laborales.

4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Realiza junto con el profesional un análisis en cuanto a las actualizaciones concernientes al SG-SST de la organización y las capacitaciones en cuanto a temas que estén recientes.	Coordinador SG-SST.
Recibe del profesional las tareas o avances a realizar durante el tiempo determinado por el mismo.	Coordinador SG-SST.
Lleva a cabo el proceso teniendo en cuenta los ítems o indicadores de la Resolución 1111 de 2017 por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.	Coordinador SG-SST.
Entrega los requerimientos que son sometidos a revisión y corrección por parte del profesional en seguridad y salud en el trabajo que presta servicios a la organización.	Coordinador SG-SST.
Lleva un orden por ítem y por fecha de las actualizaciones al SG-SST de forma digital y física.	Coordinador SG-SST.
Evidencia mediante fotografías e informes las mejoras en cuanto a ambientes físicos y/o estados de las áreas de trabajo.	Coordinador SG-SST.
Archiva o guarda en las carpetas (físicas o digitales) los respectivos adelantos, documentos y correcciones en las carpetas correspondientes.	Coordinador SG-SST.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la actualización del SG-SST.



Elaboró:
LCM/DHC.

Revisó:

Aprobó:

2.2.1.37 Pausas activas.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	PAUSAS ACTIVAS.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Implementar y desarrollar el programa de pausas activas que permita minimizar el estrés laboral y mejorar el rendimiento laboral.

2. ALCANCE

El procedimiento comprende a todos los colaboradores de la empresa, iniciando con la instalación y explicación del uso del programa, prosigue con la supervisión de la realización de pausas activas y culmina en la recepción de evidencias de participación.

3. RESPONSABLES

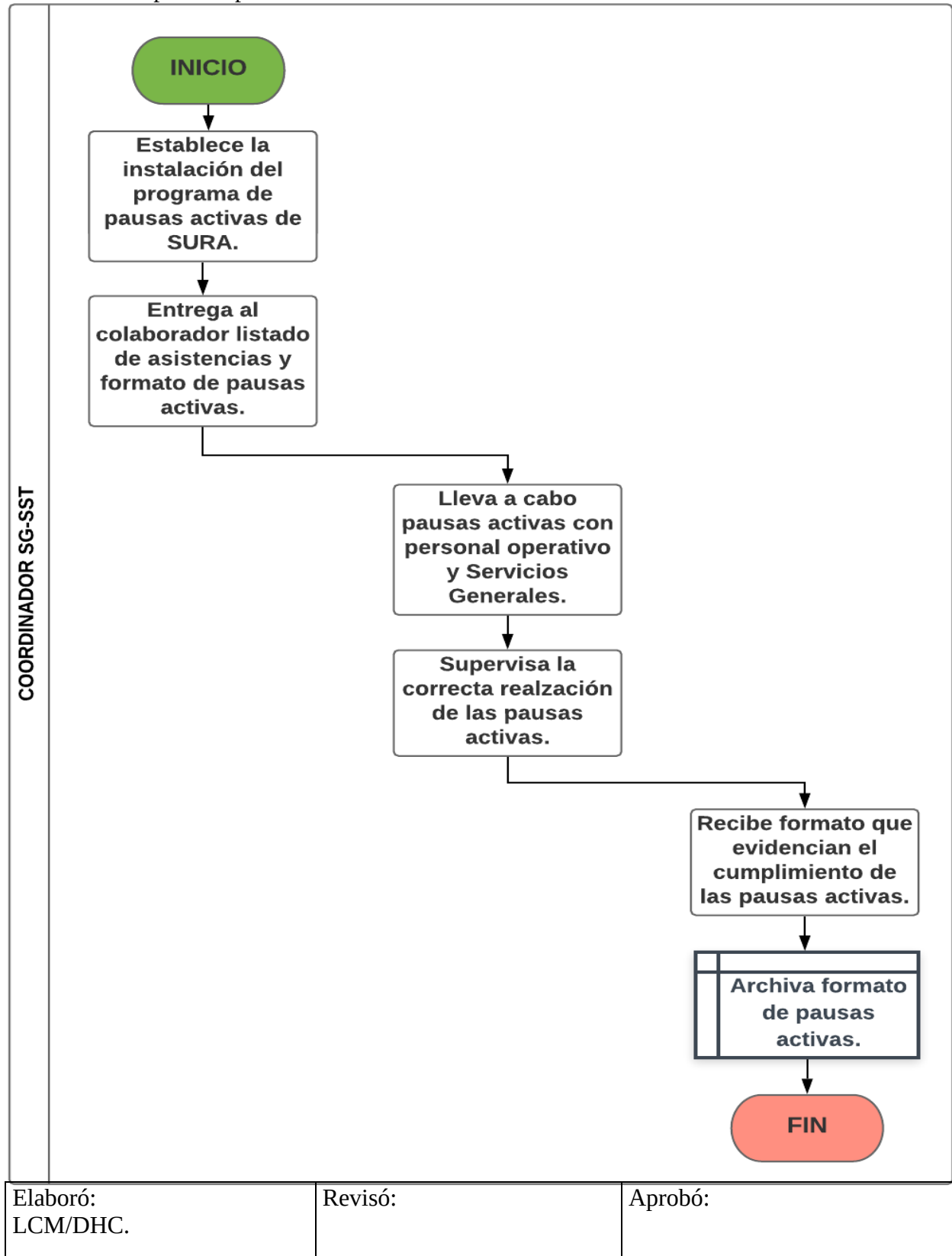
Coordinador SG-SST: Coordina alternativas de mejora para reducir el estrés laboral, evitar ausentismos por dolencias físicas y mejorar el rendimiento laboral.

4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Realiza la instalación del programa de pausas activas brindado por la ARL SURA en los equipos de cómputo de cada colaborador.	Coordinador SG-SST.
Imprime el listado de asistencia y el formato de realización de pausas activas para entregar a cada colaborador.	Coordinador SG-SST.
Lleva a cabo pausas activas en horarios establecidos para operadores y persona a cargo de servicios generales debido a que por su labor no utilizan equipos de cómputo.	Coordinador SG-SST.
Supervisa constantemente que el colaborador realice las pausas con el fin de evitar desgastes físicos, fatiga visual y minimizar el ausentismo por causa de enfermedades laborales.	Coordinador SG-SST.
Recibe formato entregado a cada colaborador en el cual evidencian el cumplimiento y la realización de las pausas activas establecidas en el horario de las 10:00 am y 3:00 pm del programa de la ARL SURA, donde el usuario puede elegir el tipo de pausas activas a realizar y la parte del cuerpo y la cual desea descansar	Coordinador SG-SST.
Archiva el formato semanal y listado en la carpeta correspondiente.	Coordinador SG-SST.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para las pausas activas.



2.2.1.38 Control biológico.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	CONTROL BIOLÓGICO.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Educar a los colaboradores frente al reconocimiento de las características e importancia del control biológico con el fin de mantener un ambiente sano de trabajo.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia en la capacitación del personal en temas concernientes al control biológico y termina en la recolección de evidencias de las ejecuciones programa.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Instruye al personal vinculado a la organización en el buen manejo y disposición de residuos.

4. DESCRIPCION GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Programa reuniones respectivas a la aplicación del control biológico.	Coordinador SG-SST.
Realiza capacitaciones de formación, uso de los colores de las canecas, empleo de las 5R y proceso de reciclaje y demás concernientes al tema.	Coordinador SG-SST.
Ejecuta charlas y/o secciones de participación para validar la comprensión en el tema de los colaboradores.	Coordinador SG-SST.
Evidencia mediante fotografías y control de participación en el formato, la asistencia de los colaboradores.	Coordinador SG-SST.
Archiva las evidencias y formatos en la carpeta correspondiente.	Coordinador SG-SST.

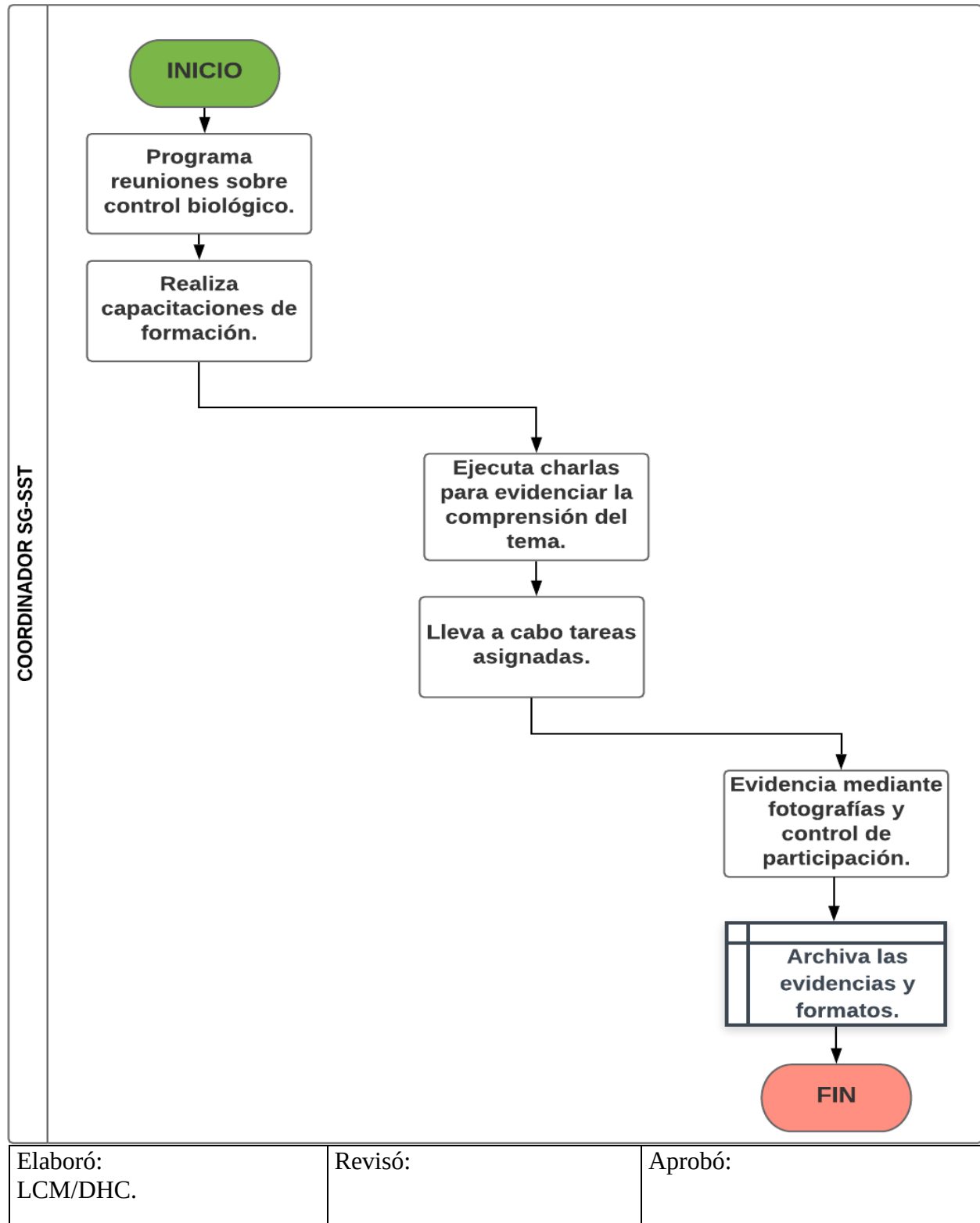
5. CONCEPTOS

Control Biológico: es el método mediante el cual se utilizan medidas para la eliminación o mitigación de factores que puedan afectar la salud de las personas y/o en el medio en que se encuentren.

5R: son cinco reglas utilizadas para la correcta gestión de residuos dentro y fuera de la empresa (reutilizar, reducir, reciclar, reparar y regular).

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para el control biológico.



2.2.1.39 Política de prevención de alcohol y drogas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
	POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y DROGAS.	Fecha:	Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

Promocionar el buen desarrollo de las labores, la seguridad, la salud y bienestar del personal de la organización mediante la implementación de políticas del programa preventivo de consumo de alcohol y drogas.

2. ALCANCE

El procedimiento engloba desde la sensibilización y comunicación del programa hasta la toma de medidas sancionatorias de acuerdo con las políticas de la organización y del SG-SST.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Sensibilizar al colaborador acerca de los riesgos laborales y personales del consumo de alcohol y drogas.

4. DESCRIPCION GENERAL

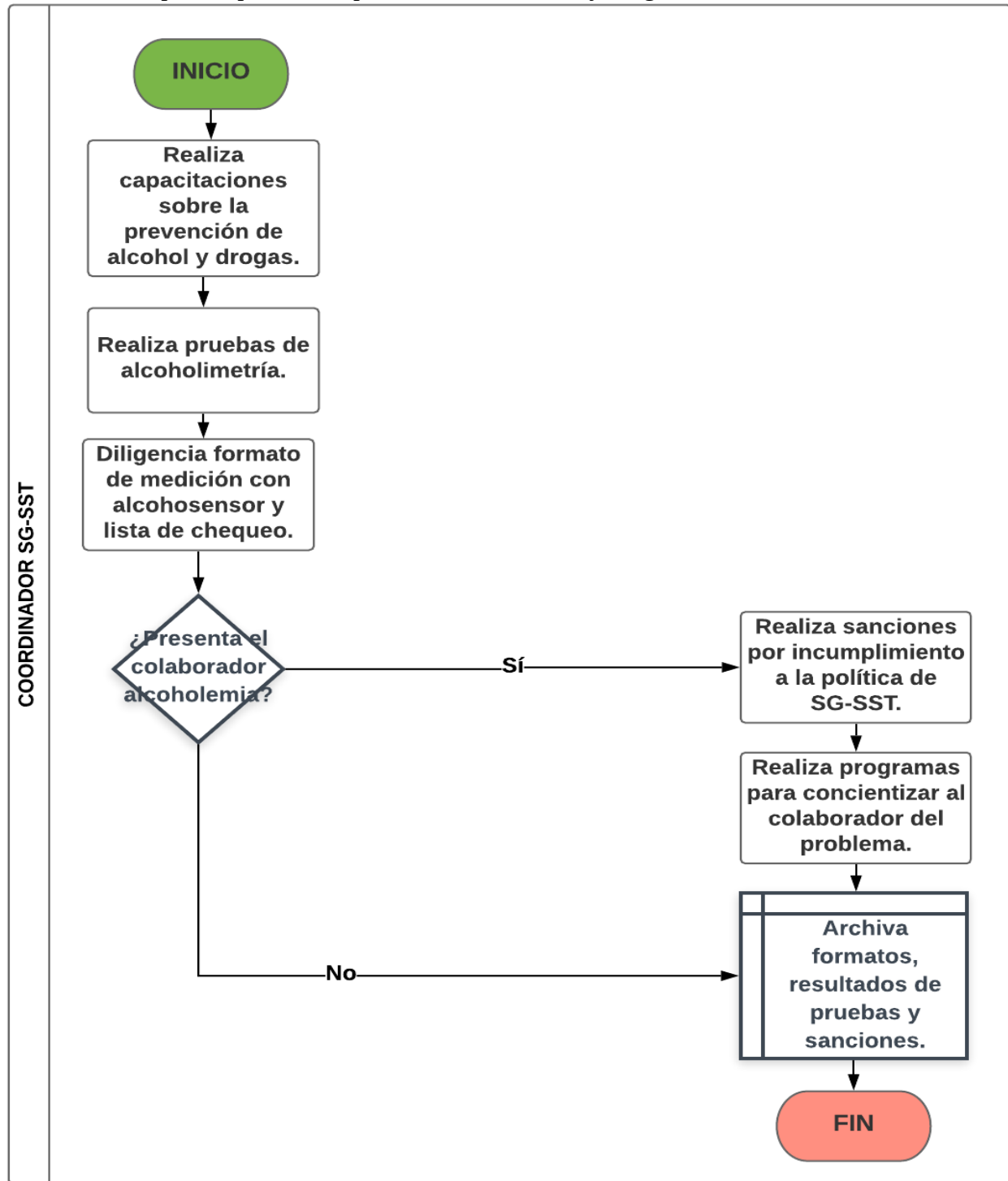
Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Realiza capacitaciones por medio de entrega de cartillas, documentos y presentaciones en Microsoft Power Point.	Coordinador SG-SST.
Lleva a cabo pruebas utilizando el alcoholímetro.	Coordinador SG-SST.
Evidencia en el formato nombrado “procedimientos para la medición con alcohosensor” y listas de chequeo.	Coordinador SG-SST.
Realiza sanciones correspondientes a las políticas de la organización y del SG-SST.	Coordinador SG-SST.
Mantiene el bienestar y evita posibles situaciones que impidan el desempeño adecuado de los colaboradores.	Coordinador SG-SST.
Archiva los formatos, resultados de las pruebas y las sanciones en la carpeta correspondiente.	Coordinador SG-SST.

5. CONCEPTOS

Alcoholimetría: es la prueba que se utiliza con el fin de determinar el nivel de alcohol que pueda presentar un trabajador, se realiza como control interno para la seguridad y desempeño del individuo para con la organización y los demás colaboradores.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la política de prevención de alcohol y drogas.



Elaboró: LCM/DHC.	Revisó:	Aprobó:
----------------------	---------	---------

2.2.1.40 Señalización de las áreas y lugares de trabajo.

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión:
	SEÑALIZACIÓN DE LAS AREAS Y LUGARES DE TRABAJO.	Fecha:	01 Página: 01 de 02
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB ESP"			

1. OBJETIVO

Concientizar sobre la necesidad e importancia de utilizar señalizaciones y demarcaciones en el lugar de trabajo como medida preventiva y de advertencia.

2. ALCANCE

El procedimiento abarca todas las áreas de la organización.

3. RESPONSABLES

Coordinador SG-SST: Proteger la integridad y la salud de los colaboradores gestionando espacios seguros de trabajo.

4. DESCRIPCION GENERAL

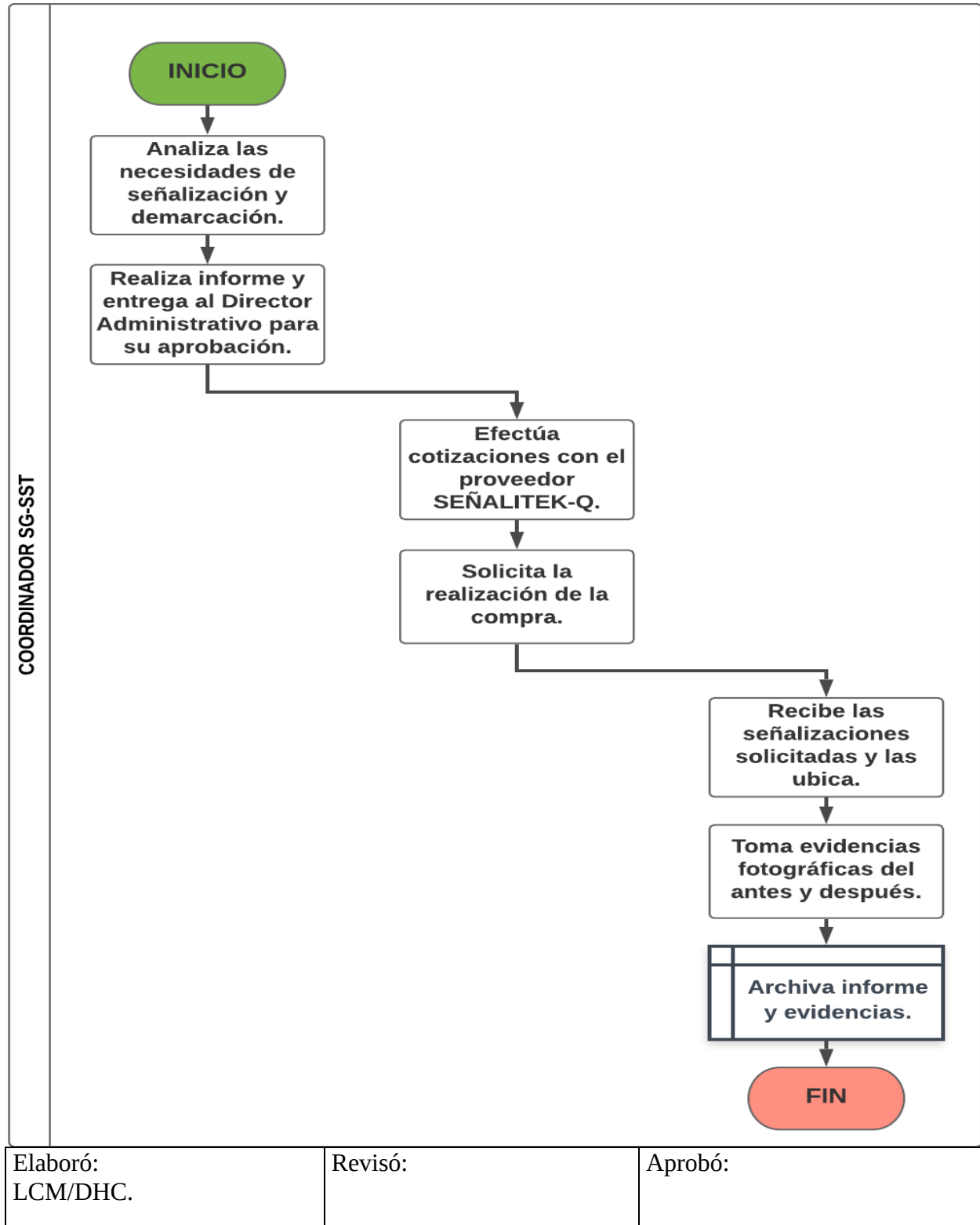
Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable
Analiza las áreas de la organización para identificar los espacios que presentan necesidad de señalización y demarcación.	Coordinador SG-SST.
Realiza informe con las necesidades de señalización el cual es entregado al Director Administrativo para ser analizado y aprobado.	Coordinador SG-SST.
Efectúa las respectivas cotizaciones con el PROVEEDOR SEÑALITEK-Q mediante correo electrónico o llamada telefónica.	Coordinador SG-SST.
Entrega la cotización al Auxiliar Contable para que sea ejecutada la compra.	Coordinador SG-SST.
Recibe las señalizaciones solicitadas y las ubica en los lugares que lo requieran.	Coordinador SG-SST.
Toma evidencias fotográficas del antes y el después de las áreas señalizadas.	Coordinador SG-SST.
Archiva el informe y las evidencias en la carpeta correspondiente.	Coordinador SG-SST.

5. CONCEPTOS

Señalización: son símbolos o gráficos que proporcionan indicaciones, advertencias, prohibiciones o aspectos que dan información a las personas sobre acciones preventivas y obligatorias para la gestión de seguridad y salud en el trabajo.

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la señalización de las áreas y lugares de trabajo.



CAPITULO III

3 CONCLUSIONES

- La observación y el análisis de los cargos permitió el diseño del manual de funciones y el de procedimientos en los cuales se establecieron las responsabilidades y habilidades que cada colaborador debe tener en su puesto de trabajo, precisando las tareas o actividades a ejecutar, cómo realizarlas y con qué objetivo se llevan a cabo.
- El desarrollo de esta investigación permitió la obtención de un diagnostico acerca de la situación actual de la organización AUSERPUB E.S.P. al identificar los inconvenientes internos en cuanto a su funcionamiento administrativo, la ejecución de procesos de Gestión del Talento Humano y la falta de estandarización de actividades.
- Se pudo identificar la existencia de duplicidad de funciones y tareas, dado a que los colaboradores desempeñaban sus actividades sin un marco de referencia claro.
- El manual de funciones y el de procedimientos sugeridos son documentos que evidencian la importancia que tiene para la organización identificar las especificidades de cada cargo ya que aporta a la productividad y el sostenimiento, facilita la jerarquización de cargos, la identificación del talento humano apto para la empresa y evita procesos erróneos de contratación.
- Durante la realización del trabajo de grado se forjaron aptitudes personales satisfactorias y de autorrealización, debido a que se colaboró con la empresa comunitaria AUSERPUB E.S.P. en el logro de uno de sus objetivos organizacionales como es el establecimiento del manual de funciones y el de procedimientos que da paso a su crecimiento y sostenimiento al optimizar su talento humano.
- Esta investigación aportó en gran medida al crecimiento profesional de quienes realizaron la investigación, ya que se obtuvieron bases reales al aplicar en el campo administrativo de AUSERPUB E.S.P los temas vistos durante el desarrollo de la carrera y la teoría consultada en el proceso de investigación, además de adquirir experiencia y desenvolvimiento en el contexto laboral específicamente desde la asesoría empresarial.

3.1 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa AUSERPUB E.S.P. emplear el manual de funciones y el de procedimientos como guía de consulta ya que es un documento marco que ayuda tanto a las directivas, como al encargado del proceso de incorporación de personal en cuanto a seleccionar el mejor candidato y brindar capacitación a todos sus colaboradores para mejorar el desempeño laboral y con ello, la productividad de la organización.
- Facilitarle al nuevo colaborador el manual de funciones y procedimientos como medio de consulta y asesoría en el proceso de inducción que le permita leer, revisar y estudiar cada vez que se le generen dudas sobre el desarrollo de sus funciones y responsabilidades en el cargo.
- Socializar el manual de funciones y el de procedimientos con la Junta Directiva, Dirección y personal administrativo de AUSERPUB E.S.P. ya que contiene información importante que se debe acatar y entender y así mismo retroalimentar a medida que sea implementado por todos en la organización.
- Actualizar el manual de funciones y el de procedimientos de acuerdo a la normatividad establecida en la organización y conforme a la evolución de los cargos ya que estos son dinámicos y cambian con el tiempo. Además, de situar nuevos cargos, funciones y/o procedimientos que se hayan adquirido.
- Tener en cuenta la sugerencia de vincular un colaborador para el cargo de Coordinador de SG-SST dado que al realizar la recolección de información y análisis de los cargos se evidenció que el Auxiliar de Servicio al Cliente ejecuta los dos cargos, situación que conlleva a la sobrecarga laboral y la falta de claridad de las responsabilidades que corresponden a cada cargo.
- Diseñar el manual de funciones y el de procedimientos para los cargos operativos de AUSERPUB E.S.P.

3.2 LIMITACIONES

La presente investigación está enfocada únicamente al diseño del manual de funciones y el de procedimientos para los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P. debido a los requerimientos de las directivas de la organización, por la disponibilidad de tiempo de los cargos operativos para brindar información y la complejidad de las funciones y procedimientos propios de estos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado* (6 ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Arnold, J., Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo* (5 ed.). México: Pearson Educación.
- Bateman, T., Snell S. (2009). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Bohlander, G., Snell, S., Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos* (12 ed.). (S. International Thomson Editores, Ed.) México, D.F.
- Calderón, G., Naranjo, J., Álvarez, C. (2010). *Gestión humana en la empresa Colombiana: Sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/285520018_Gestion_humana_en_la_empresa_Colombiana_Sus_caracteristicas_retos_y_aportes_una_aproximacion_a_un_sistema_integral
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5 ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (1 ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8 ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (10 ed.). México: McGraw-Hill.
- Código sustantivo del trabajo. (2015). Bogotá, Colombia: Centauros S.A.S.
- Constitución política de Colombia 1991. (2015). Editores, Arca.
- Cruz Arteaga, D. (2012). *Manual de procesos y funciones empresa Dasalud Multiétnica del Cauca DMC LTDA. (Tesis de pregrado)*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/9566/1/CB-0456388-AD.pdf>
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento* (1 ed.). Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.
- Dávila, C. (2001). *Teorías organizacionales y administración* (2 ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (11 ed.). México: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (14 ed.). México: Pearson Educación.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., Schuler, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación* (3 ed.). Aravaca, Madrid: McGraw-Hill.

- Espinosa Estupiñan, Ingrid., Braham Barco, Miller. (2012). *Diseño de los manuales de funciones y procedimientos para el cargo de Jefe de División Técnica de la Contraloría Distrital de Buenaventura (Tesis de pregrado)*. Buenaventura, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10722/1/0503563.PDF>
- Fayol, H. (1981). *Administración industrial y general* (1 ed.). Buenos Aires, Argentina: EL ATENEO.
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general*. Obtenido de <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/>
https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf
- Fernández, M. (1995). *Análisis y descripción de puestos de trabajo: Teoría, métodos y ejercicios*. España: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Franklin, E., Gómez, G. (2002). *Organización y métodos: Un enfoque competitivo*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- García, M., Murillo, G., González, C. (2010). *Los macro-procesos: Un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana* (1 ed.). Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- García, M., Sánchez, K., Zapata Á. (2008). Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana: Una relación con el capital social, la cultura organizacional y el management. En M. García, *La gestión humana en las organizaciones: una perspectiva teórica* (1 ed.). Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Gomez, D., Pérez de Armas, M., Curbelo, I. (2005). *Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/>
<http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433559006.pdf>
- Gómez, W. (2012). *Prácticas empresariales* (1 ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- González, M. (2015). *Selección de personal: Buscando al mejor candidato* (1 ed.). México D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Guevara Suarez, V. (2014). *Estandarización de los procesos, procedimientos y diseño del manual de descripción de cargos - procesos de apoyo de la empresa JCT Empresarial S.A. (Tesis de pregrado)*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10077/1/CB-0525163.pdf>
- Hernández Santos, Elva., Martínez Muñoz, Irce., Méndez Fuentes, Elving. (2016). *Propuesta de perfiles para el análisis y descripción de puestos en las unidades de registro del Estado Familiar y Tesorería de la Alcaldía Municipal de Zacatecoluca, La Paz (Tesis de pregrado)*. La Paz, El Salvador: Universidad del Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/12008/1/14102927.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global* (12 ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.

- Labrado, M. (2000). *Misiones y responsabilidades de los puestos de trabajo: Selección, formación, organización y valoración de puestos* (2 ed.). Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Lame Arcos, F. (2017). *Determinar las funciones para cada uno de los cargos de la empresa Inversiones C.L.H. S.A. de la ciudad de Cali para el año 2017 (Tesis de pregrado)*. Palmira, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co>
- Lapierre, C. (1962). *Valoración de puestos de trabajo* (2 ed.). España: Ediciones Deusto, S.A.
- Linares, G., Perdomo, M. (2004). *Cómo hacer procedimientos: Herramientas para mejorar la productividad* (2 ed.). Colombia: Librería y Editorial Filigrana E.U.
- Mayo, E. (1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. (E. N. Visión, Ed.) Obtenido de https://www.academia.edu/32590108/Problemas_humanos_de_una_civilizacion_industrial
- Méndez, C. (2009). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (4 ed.). Mexico, D.F.: Editorial Limusa, S.A.
- Micolta González, Rolando., Palacios Villota, Diana. (2013). *Implementación de un manual de funciones y perfiles de cargos por competencias de la empresa C.I Maquilas del Pacífico S.A. (Tesis de pregrado)*. Buenaventura, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10790/1/0503549.pdf>
- Mondy, R., Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: Pearson Educación.
- Padilla Loera, R. (2013). *Implementación de un modelo para el análisis y descripción de puestos de una empresa de Giro Metal - Mecánica (Tesis de pregrado)*. Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/7264/1/1080259469.pdf>
- Peña Millán, A. (2015). *Diseño de un manual de funciones y procedimientos para la empresa Techos para Palmira S.A. de la ciudad de Palmira (Tesis de pregrado)*. Palmira, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co>
- Reyes, A. (2008). *El análisis de puestos*. México, D.F.: Editorial Limusa, S.A.
- Riofrio Sandoval, V. (2016). *Elaboración del manual de funciones y procedimientos para la Sociedad Prestadora de Servicios de Buenaventura S.A.S. SOPRESBUN - Buenaventura - Valle del Cauca (Tesis de pregrado)*. Buenaventura, Colombia: Universidad del Valle. Obtenido de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/13187/1/0593700.pdf>
- Ríos, R. (2013). *El talento humano en los sistemas de gestión: Alineación del personal con la estrategia institucional*. Bogotá D.C., Colombia: ICONTEC.
- Rodriguez, J. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (3 ed.). México: International Thomson Editores, S.A.

- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos: Un enfoque tradicionalmente nuevo sobre gestión de personas*. España: Editorial UOC.
- Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos* (4 ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Senlle, A. (2007). *Gestión estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia*. España: AENOR ediciones.
- Torres, L., Jaramillo, O. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: Herramienta para la gestión del talento humano*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Vallejo, C. (2001). *El Cerrito ciudad cariño ayer y hoy "La tierra del paraíso"* (1 ed.). Cali, Colombia: Impresos Arias.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. (L. C. Editores, Ed.) Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec>: <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>
- Varela, J. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones* (1 ed.). México: Pearson Educación.
- Vivanco, M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu>:: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Werther, W., Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos: Gestión del capital humano*. (7 ed.). México: McGraw-Hill.
- Yamin Sanchez, A. (2014). *Diseño de un manual de procedimientos para Friogan S.A.* Bogotá D.C, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14842/YaminSanchezAugustoSadala2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo A. Formato para la observación directa no participante

	FORMATO PARA ANALISIS Y DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: Hora de inicio: Hora finalización:								
1. Nombre del puesto:										
2. Ubicación (localización física, edificio, piso):										
3. Jornada de trabajo:										
4. Horario de alimentación:										
5. Horario de descanso:										
6. Jefe inmediato superior:										
7. Reporta a:										
8. Puestos bajo su mando:										
N°	¿Qué hace?	¿Cómo lo hace?	¿Por qué lo hace?	Frecuencia						Observaciones
				D	S	Q	M	P	E	

Fuente: Adaptado de Franklin y Gómez (2002).

Anexo B. Entrevista para la recolección de información

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB E.S.P."	
Las estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad del Valle, CABRERA MARTÍNEZ LILIA LILIANA y HERNANDEZ CARVAJAL DAYANNA STEFANY, adelantan un estudio para el diseño del manual de funciones y procedimientos de los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB E.S.P. El objetivo de la entrevista es la recolección de información acerca de las funciones, tareas o actividades y todo lo que corresponde al cargo que desempeña en la Organización. Por tanto, es muy importante para nosotras que usted pueda especificar con el mayor detalle posible, todo lo concerniente a cada una de las preguntas. Al final, el resultado de la sistematización y análisis de la información recolectada será el diseño del manual de funciones y procedimientos, que conlleva a un avance en la formalización del quehacer de la organización. La entrevista es confidencial por lo cual se solicita sinceridad en sus respuestas. PREGUNTAS: 1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo? 2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo? 3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña? 4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo? 5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo? 6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo? 7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?	

8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?
9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?
19. ¿Usted tiene cargos a su mando? si los tiene ¿cuáles son?
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?

Fuente: Adaptado de Chiavenato (2002) y García, et al (2010).

Anexo C. Formato del manual de funciones

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página:
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Denominación del Cargo:			
Área:			
Jefe Inmediato:			
II. OBJETIVO DEL CARGO			
III. RESPONSABILIDAD DEL CARGO			
IV. FUNCIONES O TAREAS CORRESPONDIENTES AL CARGO			

 AUSERPUB E.S.P. <i>"Esfuerzo de una comunidad"</i>	MANUAL DE FUNCIONES	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página:
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			
PERFIL DEL CARGO			
V. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES REQUERIDAS			
CONOCIMIENTOS		HABILIDADES	
VI. NIVEL ACADÉMICO Y EXPERIENCIA REQUERIDA			
NIVEL ACADÉMICO		EXPERIENCIA	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo D. Formato del manual de procedimientos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Vigencia:	Versión: 01
		Fecha:	Página:
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB ESP”			

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABLES

4. DESCRIPCIÓN GENERAL

Descripción de la actividad (procedimiento).	Responsable

5. CONCEPTOS

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------

Fuente: Elaboración propia.

Anexo E. Tabulación Entrevista Director Administrativo

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB E.S.P."		
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?	A mi cargo le corresponde el nombre de Director Administrativo.	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?	Lo desempeño desde hace un año y seis meses.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?	En mi opinión la experiencia para ocupar este cargo debe ser por lo menos de cinco años o más en áreas administrativas con conocimientos en Ingeniería Sanitaria.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?	Llevo desempeñándome en este tipo de cargo más de veinte años, lo que me facilitó identificar todos los procesos que se llevan a cabo en la empresa en un tiempo de seis a ocho meses, por esta razón se debe tener una experiencia amplia en organizaciones de servicios públicos para que sea más eficiente el entendimiento de todo lo que se tiene que realizar.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?	Tengo el pregrado de Ingeniero Sanitario y un postgrado en Gerencia. Sí fueron suficientes, ya que de acuerdo al conocimiento con el que se cuenta y la experiencia se cumple con el requerimiento para desempeñar el cargo adecuadamente.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?	La principal habilidad es el liderazgo, por la razón de que se debe orientar personas, procesos y proyectos, y en los conocimientos se debe tener bases sólidas y estudios relacionados con la prestación de servicios públicos, con los entes que regulan este tipo de servicios y las sanciones por incumplimiento.	
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?	Me informaron varias personas que residen en el corregimiento que necesitaban un profesional con cierto tipo de estudios y conocimientos para ocupar el cargo de Director Administrativo, ese fue el canal por medio del cual me entere acerca de la vacante.	
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?	En capacitaciones que se realizan en el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el área Contable, también en la parte Comercial por cuenta	

	de la Cámara de Comercio y la casa del Software.
9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	Si, primero se presentaron las hojas de vida, luego la Junta Directiva selecciono tres, el siguiente paso fue la citación a la entrevista, posteriormente a las tres personas seleccionadas nos enviaron a la prueba psicotécnica y a exámenes médicos y por último recibí la llamada donde la Junta Directiva me informó que había sido seleccionado para ocupar el cargo.
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	Actualmente sí, porque la empresa todavía no está en capacidad de hacer una división de cargos en el momento debido a la capacidad económica que esto requiere, lo que ha llevado a que la Dirección Administrativa desempeñe en un solo cargo la parte técnica y administrativa de la organización.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	Mi horario es de 07:00 am a 5:30 pm de lunes a viernes.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	No.
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Coordinar labores de todos los departamentos incluyendo la Planta de Tratamiento, las redes y las obras que se estén ejecutando, además de reuniones con la Junta Directiva y las Asambleas de Usuarios.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	La coordinación de estas actividades es permanente, a diario tengo que estar en contacto con Contabilidad, Almacén, con el departamento de SST y todos los demás cargos, también con los encargados de la Planta de Tratamiento debido a que constantemente se solicitan permisos, autorizaciones o análisis para la ejecución de obras.
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	Es direccionar y gerenciar lo correspondiente a la organización y hacer cumplir todas las políticas que solicita la Junta Directiva.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	Que la empresa no se quede frenada por alguna situación ya sea técnica, administrativa o jurídica.
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	En cuanto a programas todos a los que acceden los demás colaboradores y en cuanto a procedimientos velar y supervisar que todas las áreas y sus resultados se evidencien en un solo objetivo general.
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor	En sí, todos los cargos intervienen en cierta forma ya que recibo información importante por cada uno de estos; siendo el Director Administrativo tengo la

interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	responsabilidad de supervisar e interferir en las funciones y procesos que cada uno realiza.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando? si los tiene ¿cuáles son?	Sí, tengo los cargos administrativos y operativos bajo mi mando; siendo los administrativos los siguientes: • Contador Público • Asistente Administrativo y Contable • Coordinador de SG-SST • Auxiliar de Facturación y Cartera • Auxiliar Contable • Auxiliar de Almacén • Auxiliar de Servicio al Cliente • Auxiliar de Servicios Generales
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Sí, a la Junta Directiva y los usuarios en las Asambleas Generales y Ordinarias.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	Desde que me encuentro en la organización hemos tratado de crear un ambiente de trabajo en equipo y de inclusión, es decir, que todos los colaboradores se vean y sientan no solo parte de un cargo, sino también parte de toda la organización y parte importante del cumplimiento de los objetivos, es un ambiente laboral de crecimiento personal y laboral.
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Las condiciones físicas son adecuadas, disponemos de un área administrativa adecuada como también una Planta de Tratamiento que cumple con los requisitos para que los operarios realicen sus labores eficientemente.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	En cuanto al área administrativa lo referente a la ergonomía, capacidad visual, exámenes periódicos y que me encuentre en condiciones aptas para poderme desplazar ya que debo ir constantemente a supervisar las labores técnicas.
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	Recursos de oficina para la parte administrativa y en la técnica equipos especializados de ingeniería.
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	La única observación es en cuanto a que la empresa necesita no solo un Director Administrativo, sino que debe llevarse a un nivel de una Gerencia General y en medida que la organización vaya creciendo separar esa gerencia en una técnica y en una administrativa.

Anexo F. Tabulación Entrevista Contador Público

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"		ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB E.S.P."			
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?		Mi cargo es el de Contador Público.	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?		Lo desempeño desde hace once años.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?		Para mí la experiencia debe ser de tres años en adelante.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		En aproximadamente un año me adapte a todo lo relacionado con el cargo y lo concerniente a la organización como tal, ya que es un tipo de manejo más complejo en cuanto que se realiza bajo los parámetros que implica la Superintendencia de Servicios Públicos y su plan de cuentas.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		Soy Contador Público y tengo una especialización en NIIF. A mi parecer sí, fueron suficientes en su momento ahora se está implementando nuevos procesos que ameritan otras capacitaciones constantemente.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?		Hay que tener habilidades para la resolución de problemas, para procedimientos contables, análisis, comunicación y observación asertiva, y en cuanto a métodos debe tener conocimientos en software contable y manejo de herramientas de Excel ya que es muy importante para realizar plantillas y la digitación de datos contables.	
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?		La Dirección Administrativa anterior a la actual me informo sobre la vacante.	
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?		En capacitaciones bajo NIIF, en medios magnéticos y en Excel con la Cámara de Comercio.	
9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?		No, fue por la experiencia, me contactaron directamente ofreciéndome el cargo.	
10. ¿Considera usted que el puesto		No, considero que las funciones están acorde al	

de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	tiempo, el cual se adecua para estas.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	Ya que soy asesor externo, tengo un horario de dos días a la semana en la empresa, en un lapso de cuatro horas diarias, es decir, ocho horas semanales.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	No, mi labor depende del horario en el que yo asista a la empresa.
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Me encargo de solicitar los análisis contables respectivos y procedo a verificar que estén correctos o por el contrario realizo la corrección con la persona encargada para luego alimentar los programas y cumplir con las exigencias de los entes reguladores.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	Es semanal, ya que en los dos días que asisto a la empresa mi deber es la elaboración del análisis y sus correcciones dado el caso que sea necesarias.
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	Encargarme de analizar las actividades financieras y contables para brindar a la dirección administrativa información de la situación económica de la empresa.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	Realizar la liquidación de los impuestos, elaborar estados financieros, reportar la información financiera al SUI, proporcionar información de los costos y gastos, verificar el estado de las cuentas consolidadas y preparar información contable para la dirección administrativa, Junta Directiva y ente de control.
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	Todo se realiza a través de Excel, en plantillas para depreciaciones o formatos para procedimientos, son formatos más que todo realizados para facilitar la digitación de información y el análisis de la misma. Se utiliza COMPTTEL, FASE, CG1 con los tres módulos que son inventario, nómina y contabilidad y el SUI se utiliza para subir información mediante firma digital a la página de la DIAN.
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	Intervienen todos los cargos por la razón de que utilizan los software para registrar información y por ende deben suministrarla para realizar los respectivos análisis.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando?	No.

si los tiene ¿cuáles son?	
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Más que reportar, es brindar información de la contabilidad de la empresa al Director Administrativo y a la Revisoría Fiscal. Además de la Junta Directiva.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	El ambiente laboral es cómodo.
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Las condiciones físicas son acordes a la labor que desempeño ya que el espacio y los equipos están adaptados a la tarea y a proporcionar un ambiente adecuado para el desarrollo de la obligación. Como tal debido al tiempo de permanencia en la empresa y a que soy externo solo se me exige que cuente con las afiliaciones a la EPS y ARL.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	A mi parecer ninguno.
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	Para el desempeño de mis funciones solo necesito un computador con acceso a internet e impresora.
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	Se debe de ser muy estricto a la hora de solicitar los reportes contables, ya que se trabaja bajo tiempos que impone la Junta Directiva y la Revisoría Fiscal, además de los entes regulatorios y por lo tal el personal debe suministrar información con el mínimo de errores posibles, con el fin evitar demoras en la entrega de los análisis y requerimientos.

Anexo G. Tabulación Entrevista Asistente Administrativo y Contable

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"		ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB E.S.P."			
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?		Mi cargo es el de Asistente Administrativo y Contable.	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?		Trabajo en la empresa desde hace siete años y el cargo en el que actualmente estoy lleva poco tiempo de asignarse, exactamente tres meses. Mi cargo anterior era Auxiliar Administrativo y Contable, debido a que se hizo la separación de funciones, se apartó y se le estipuló el nombre que en este momento tiene.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?		Como el objetivo por el que nació mi cargo va más a la parte del análisis a la contabilidad, la experiencia debe ser de dos a tres años en el área contable incluyendo contabilidad de servicios públicos ya que esta tiene algunas cosas que difiere de la contabilidad comercial y esto tiene particularidades por el sector.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		Para el cargo anterior, en la inducción se asimilo todo lo necesario; en el cargo actual debido a que ya se tienen los conocimientos se inició con la síntesis como tal de lo que ya es el cargo. Pero para una persona que ingrese para ocupar este nuevo cargo si creo que es necesario un poco más del tiempo correspondiente a la inducción.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		Estaba en octavo semestre de Contaduría Pública. Sí, como auxiliar fueron suficientes hasta ese momento, considero que todos los conocimientos académicos fueron aplicados y lo que si se fue aprendiendo es la parte relacionada con servicios públicos, particularidad del sector que no es fácil debido al tipo de empresa, ya que conlleva conocer y saber aplicar lo que en este se requiere.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?		En mi cargo actual es indispensable conocer la metodología de la contabilidad y la Ley que rige a las empresas de servicios públicos, los aspectos tributarios porque nosotros pertenecemos a un régimen especial y debido a esto tributamos como tal, también conocer el programa CG1 y por todos los formatos que se emplean es preciso el	

	conocimiento en Excel. En cuanto a las habilidades de la parte asistencial se debe estar atento a demasiadas cosas por lo tanto es necesaria la capacidad de recordar y memorizar para estar atento a todos los procesos, además toma de decisiones y liderazgo.
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?	Por cartelera publicada afuera de las instalaciones de la empresa.
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?	La empresa me ha brindado muchas capacitaciones en al área contable, siempre trata de que los colaboradores se estén constantemente actualizando y me brindó apoyo para culminar la carrera.
9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	Sí, inicialmente fue entregar la hoja de vida, luego se hizo una preselección de cinco personas a los cuales nos realizaron una entrevista y después de ese filtro quedamos tres a quienes nos enviaron a realizar los exámenes psicotécnicos y pruebas de conocimiento y por último los exámenes médicos y con los resultados de estos quede seleccionada.
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	En el cargo actual no, para el que me desempeñaba anteriormente sí, mi puesto de trabajo ha tenido muchos cambios en el último año ya que la empresa ha ido creciendo a nivel de requerimientos, por esa razón se hizo la creación de nuevos cargos ya que yo realizaba funciones administrativas, contables y también concernientes al área de Seguridad Ocupacional y se vio necesario hacer la separación de funciones y asignarlas a los cargos específicos. En mis funciones como tal siempre hay que prestarles apoyo a los demás cargos entonces la razón por la cual se desplego el cargo se está llevando a cabo.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	De lunes a jueves de 7.00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5.30 pm y los viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y los sábados por asistencia al Servicio al Cliente, la empresa decidió de que todos los colaboradores del área administrativa debíamos de rotarnos esta ocupación el sábado en el horario de 8:00 a 11:00 am.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	Sí, porque debido a los cambios que se han presentado en la organización como lo es la implementación del software CG1 y NIIF se ha requerido de más trabajo y por ende el manejo de horas extras.
13. ¿Cuáles son las actividades que	Las actividades están sujetas al día a día porque la

hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	asistencia a la administración depende de lo que se pueda presentar en cuanto a requerimientos de parte de la Dirección administrativa, cartas a generar, dar respuesta a correos y en cuanto a lo contable depende de los pagos a realizar y también va muy ligado a la importancia de lo que haya para el día.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	Hay actividades que tienen periodicidad mensual como hay otras que tienen periodicidad diaria, por ejemplo, las revisiones a las cuentas contables, parametrización y análisis de los módulos comercial y financiero.
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	En la parte contable el objetivo es brindarle al contador los análisis listos y sin errores para que el solo tenga que revisar y firmar, y en la parte administrativa supervisar y revisar que los requerimientos de todas las áreas se les dé cumplimiento.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	En la asistencia contable es llevar una contabilidad exacta para que no se presenten errores y en la parte de la asistencia administrativa el resultado esperado es que el soporte a lo administrativo sea lo más eficiente y se brinde un apoyo a todas las áreas en cuanto al análisis y resultados esperados.
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	Los métodos que se utilizan son en sí, comparar y cuadrar los módulos del programa FASE con el de CG1, ya que este se alimenta de la información registrada en FASE y se debe de conciliar estos dos módulos. Los procesos surgen del día a día y se manejan de la forma conveniente al resultado u objetivo esperado.
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	A nivel del cargo de Asistente Contable, las áreas que me proveen información son Auxiliar Contable en lo que tiene que ver con los requerimientos de soportes de nómina y aportes a la seguridad social, ya que debe generar estos soportes para ser previamente revisados; en el cargo de Auxiliar de Almacén debe proporcionar la información correspondiente al módulo de inventarios; en el de Auxiliar de Facturación y Cartera recibo información de la parte financiera en cuanto a las cuentas por cobrar y soportes de cartera para conciliar los módulos; con el Director Administrativo en cuanto a solicitudes y requerimientos y en lo correspondiente a la función contable interviene el Contador y la Revisoría

	Fiscal.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando? si los tiene ¿cuáles son?	No.
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Sí, le Reporto al Director Administrativo, al Contador y a la Revisoría Fiscal.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	El ambiente laboral en términos generales es apropiado.
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Considero que mi ambiente de trabajo esta adecuado al cargo y la iluminación y clima son confortables. Las exigencias son las pausas activas que se están implementando y los exámenes médicos ocupacionales.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	Pues más que físicos son mentales, peros si es necesario el esfuerzo visual por la necesidad del uso del computador y el constante tiempo frente a este.
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	Para el desarrollo de las funciones y tareas es necesario equipos de cómputo óptimos, papelería y medios de comunicación.
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	Este cargo todavía está a prueba, es necesario analizar los resultados que se esperan de este para observar que mejoras se pueden hacer y que más es necesario agregar

Anexo H. Tabulación Entrevista Coordinador de SG-SST

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"		ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB E.S.P."			
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?		Mi cargo es el de Coordinador de Seguridad Ocupacional.	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?		Desempeño este cargo hace seis meses debido a que es un cargo nuevo en la empresa.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?		La experiencia puede ser de seis meses en adelante en implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		En la empresa aprendí todo lo relacionado al cargo en un tiempo de seis meses, ya que en el momento cuento con la asesoría de un profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo, además de estar cursando una carrera técnica en Salud Ocupacional.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		Me encontraba en el segundo semestre de Técnico en Seguridad Ocupacional y ya había realizado el curso de cincuenta horas que es indispensable para una persona que realiza o labora en un cargo relacionado con la seguridad laboral. No fueron suficientes debido a la necesidad que se presentó en la empresa, debí capacitarme por personas externas para dirigir a cabalidad todo lo solicitado.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?		Las habilidades son tener buena comunicación asertiva, tener capacidad de trabajo en equipo, compañerismo, liderazgo y saber llegar a las personas y los conocimientos son tener bases en lo que se trata de las políticas, leyes, normas y decretos en cuanto al SG-SST.	
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?		El puesto lo manejaba anteriormente la Asistente Administrativo/Contable, debido a que ese puesto demandaba demasiadas actividades y no daba abasto con las propias de su cargo, me brindaron la oportunidad y me asignaron el cargo ya que estaba cursando la carrera, cabe resaltar que desempeño también el cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente.	
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?		Me ha brindado tiempo para poder estudiar, me ha capacitado en instituciones como el Sena, en cursos virtuales y presenciales referentes y de apoyo al SG-SST tales como pruebas de alcoholimetría,	

	trabajo en alturas, primeros auxilios, entre otros. Y los que ofrece virtualmente la ARL SURA.
9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	Para el cargo actual no, debido a que ya tenía el conocimiento y anteriormente había estado colaborando en algunas actividades del puesto.
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	No en el momento, ya que como lo dije anteriormente cuento con el apoyo del profesional externo y me brinda asesoría e indica los pasos a seguir de lo que debe presentar y tener la empresa al día en cuanto a SG-SST.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	De lunes a viernes el horario es de 7:00 a 5:00 pm y un sábado al mes de 8:00 am a 11:00 am.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	No.
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Depende de lo que se haya programado para el día y lo que solicite el Profesional.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	Es dependiendo del cronograma diario, las actividades a realizar no son repetitivas entonces va ligado a las solicitudes y necesidades de la empresa, lo que si se debe de realizar a diario son las pausas activas y la prueba de alcoholimetría.
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	Velar y cuidar la integridad del colaborador, verificar que las políticas y el reglamento interno de trabajo se cumplan, además de velar porque en la organización se dé cumplimiento a lo establecido por las normas y las leyes.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	Mitigar los accidentes e incidentes que se puedan presentar y responder a los entes que regulan a la organización. Además de supervisar a los colaboradores para que se use adecuadamente los EPP, verificar que se cumpla con las políticas plasmadas en la empresa, fomentar el cumplimiento de los exámenes médicos periódicos, verificar las condiciones físicas de los colaboradores, dar cumplimiento a los requisitos solicitados por terceras personas, realizar inspecciones de la empresa tanto área administrativa como de la Planta de Tratamiento y custodiar el archivo relacionado con el SG-SST.

17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	En los métodos se emplean diferentes formatos dependiendo de lo que se vaya a realizar o evidenciar, como por ejemplo en el caso de las pausas activas se emplea un programa instalado en cada computador al cual se lleva asistencia en un formato físico, y los procesos se llevan a cabo siguiendo lo reglamentado por la Ley 1111 de 2017 que son los estándares mínimos de Seguridad y Salud en el Trabajo teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el profesional en la materia.
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	Intervienen todos los cargos en cuanto a las pausas activas, implementación del control biológico y capacitaciones del SG-SST, pero el cargo que más interviene es el Director Administrativo ya que es el encargado de analizar y autorizar alguna compra, proceso o actividad a llevar a cabo.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando? si los tiene ¿cuáles son?	No, solo superviso el cumplimiento de las políticas de SG-SST.
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Sí, se reporta al Director Administrativo dependiendo de la programación o de alguna capacitación o compra para suministro al SG-SST, a la Asistente Administrativo y Contable y Auxiliar Contable ya que son las personas encargadas de verificar y realizar el pago de las incapacidades.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	El ambiente laboral es ameno, hasta el momento no he tenido inconvenientes con ningún compañero, la idea es trabajar en grupo y ya que hago parte del comité de convivencia lo ejemplar es mantener la armonía dentro de la organización.
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Las condiciones físicas son acordes a la labor que debo de realizar, el lugar, la temperatura y los equipos son afín con los requerimientos. Se debe dar cumplimiento a los exámenes periódicos de cada año, portar de la mejor manera la dotación y se debe cumplir con las normas que están en el reglamento interno de SG-SST.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	Ya que mi cargo es más administrativo los requisitos son esfuerzo visual, movimiento repetitivo de los miembros superiores (manos) para digitar y una postura ergonómica adecuada.
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	Para el progreso de las tareas es necesario equipos de cómputo, dotación acorde a la labor, EPP, papelería y medios de comunicación.
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	La observación es que la función de gestionar el SST se debe de realizar en un solo cargo o puesto

	de trabajo, ya que la implementación de este requiere de mucho compromiso y dedicación, actualmente y por tamaño de la empresa realizo el cargo de Auxiliar de servicio al Cliente y Coordinadora de Seguridad ocupacional al mismo tiempo y por los motivos anteriores debe de dividirse y quedar estandarizado.
--	---

Anexo I. Tabulación Entrevista Auxiliar de Facturación y Cartera

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"		ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB E.S.P."			
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?		Mi cargo es el de Auxiliar de Facturación y Cartera	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?		Desempeño el cargo desde hace siete años.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?		Considero que la experiencia adecuada para desempeñar el cargo debe ser de un año en adelante.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		Me tomo seis meses adecuarme y entender todo lo relacionado con el cargo que desempeño debido a que conozco la empresa desde sus inicios, al laborar por largo tiempo en la parte administrativa de la empresa.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		Tengo un Técnico en Secretariado Ejecutivo, el cual me proporciono el conocimiento básico de las herramientas de Office y las bases teóricas sobre funciones administrativas. No fueron suficientes, porque al transcurrir del tiempo me he tenido que capacitar y actualizar en temas al área, como el programa FASE que es propio y acorde a los requerimientos de la empresa.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?		Las habilidades son buena digitación, buena comunicación escrita y verbal, trabajo en equipo, tolerar la presión que se deriva del trabajo y aprendizaje rápido. Los conocimientos que se deben tener son en programas como CG1 y FASE, todo lo del paquete de Office, conocimientos contables y administrativos y manejo de caja menor.	
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?		Yo vengo laborando con la organización desde cuando era otra empresa, y con el cambio nos reubicaron de acuerdo a la experiencia y a los conocimientos que ya se tenían. Para ese tiempo obtuve conocimiento mediante las personas de la Junta directiva.	
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?		Me ha brindado la oportunidad de realizar en el Sena cursos cortos de Excel, contabilidad básica, seguridad social y recursos humanos;	

	capacitaciones en la Cámara de Comercio sobre información financiera y manejo de inventarios; capacitaciones en la Superintendencia de Servicios Públicos, en Feronia y en el manejo del programa CG1 con la Casa de Software.
9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	No pasé por ningún proceso de selección ya que vengo desde la empresa anterior, para ese tiempo se hizo por medio de votación por parte de la comunidad, se postularon diferentes personas y obtuve el mayor número de votos.
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	En realidad sobrecargado de funciones no, si se deben realizar diferentes actividades y funciones pero en mi concepto no está sobrecargado de funciones.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	De lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 1:30 pm a 5:30 pm, un sábado al mes de 8:00 am a 11:00 para cubrir el puesto que le brinda atención a los usuarios.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	En mi trabajo como tal no, para lo que es el trabajo extemporáneo o adicional que requiere la realización de las asambleas si se debe asignar tiempo fuera del laboral establecido por la empresa.
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Al momento de llegar realizo el cuadre de la caja menor, reviso las colillas del pago de facturas para digitar en el programa y ordenarlas, elaboro cartas de corte dependiendo de los pagos de los usuarios, alimento la plataforma del SUI digitando los campos requeridos y realizo copia de seguridad de todo lo que sea alimentación de programas o plantillas en Excel.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	La digitación de los recibos de caja se hace a diario, el cuadre de la caja menor es a diario, la digitación de las facturas se realiza mensualmente, la digitación de información de la plataforma del SUI es mensual, la elaboración de las cartas de corte se realiza mensualmente al igual que las cartas de cambio y la elaboración de las planillas de lecturas cada cuatro meses.
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	El objetivo es que a todos los usuarios les llegue puntualmente a sus predios la factura para que así mismo puedan realizar la cancelación del valor correspondiente al servicio de agua.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	El resultado es que se brinde la información oportuna para el Director Administrativo y alimentar la cartera de cada usuario. Además de mantener al día los cuadros de caja menor y de

	cartera, programar puntualmente la facturación de los recibos del servicio y brindar información veraz y oportuna a quien lo requiera.
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	Se trabaja con el programa FASE de CONTEL SISTEM, allí se digitan todos los recibos de caja donde se incluyen códigos y valores del diario.
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	Interviene los Operarios de Redes encargados de entregarme las planillas de lectura para digitar, la Auxiliar de Servicios Generales quien me entrega las colillas de pago enviadas por COOTRAIPI para su debida digitación, el Director Administrativo en cuanto a la información diaria que requiera y autorizaciones de entrega de dinero en efectivo de caja menor y la Asistente Administrativo y Contable quien revisa el cuadre de ingresos y cartera.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando? si los tiene ¿cuáles son?	No, en el momento soy la presidente del COPASST, pero es un apoyo al SG-SST y en si no conlleva a tener cargos bajo mi mando sino prácticamente colaborar en la orientación.
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Si, al Director Administrativo, mensualmente entregándole el informe de facturación y demás actividades y a la Asistente Administrativo y Contable en cuanto a la información digitada en los programas para su continua revisión.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	El ambiente laboral aquí en la oficina es bueno, trabajamos en equipo y en colaboración mutua en cuanto a la información solicitada ya que un cargo brinda información a otro para continuar con el proceso, lo que genera un ambiente de colaboración y bastante agradable para laborar.
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Se tiene buena iluminación, se cuenta con aire acondicionado, escritorios amplios, buenos equipos y buen ambiente físico. A diario se realizan pausas activas de acuerdo a un programa instalado en el computador y con la Supervisión de la Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo, estas pausas se inician a las 10.00 am con una duración de cinco minutos y se repiten nuevamente a las 3:00 pm con la misma duración, nos exigen exámenes periódicos y el uso de la dotación ya que es requisito de las políticas de la empresa.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	Más que todo el esfuerzo visual ya que es constante el tiempo frente al computador y mucho movimiento en las articulaciones por la continua

	digitación.
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	En el desarrollo de mi labor requiero de equipos como computador con acceso a un internet de alta velocidad, impresora, sillas ergonómicas y acordes al trabajo, teléfono, archivador y papelería.
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	Opino que el cargo que ocupo es muy importante en la organización y por ello es conveniente dejar plasmado en un manual todo lo que se debe de realizar en este.

Anexo J. Tabulación Entrevista Auxiliar Contable

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"		ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. "AUSERPUB E.S.P."			
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?		Mi cargo se denomina Auxiliar Contable.	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?		Estoy realizando labores en el cargo hace nueve meses.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?		Yo creo que mínimo se debe tener dos años de experiencia contable para desempeñar el cargo.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		En realidad, en este momento llevo nueve meses en el cargo y hasta el momento estoy aprendiendo algunas funciones que faltan y se requieren para desempeñar bien el cargo.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		En el momento en el que obtuve la oportunidad de desempeñar el cargo me encontraba culminando una tecnología en Auxiliar contable y de Costos. Sí fueron suficientes, sin embargo, debo retroalimentarme en algunas funciones que requieren más atención por su complejidad en la práctica.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?		Las habilidades para desarrollar el cargo son tener capacidad de análisis ya que es un cargo contable y por la misma razón es de comprender lo que se está llevando a cabo, tener la conciencia y la responsabilidad de que en la contabilidad debe llevarse todo al día y que en este puesto es uno de los primeros donde llega toda la información y es donde se está evidenciando la realidad de la empresa, también es muy importante la habilidad de la comunicación tanto escrita como oral ,el trabajo bajo presión y de equipo por el motivo de que un cargo depende de otro para continuar con los procesos. En cuanto a los conocimientos prácticamente son todo lo que tiene que ver con el paquete de Office, más que todo el Excel, el programa CG1 y sus módulos, el SUI, conocimientos contables y matemáticos por la razón de que se tienen que hacer cálculos a diario, entender de los principios	

	de contabilidad y las NIIF.
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?	En realidad para este cargo no ofertaron vacante, ya que en la empresa se implementa un nuevo software y que la Auxiliar Administrativa y Contable estaba con sobrecarga de funciones se decide dar apoyo a este proceso mediante la asignación de un nuevo cargo donde se dividieron varias tareas que tenía; yo anteriormente me desempeñaba en el área de almacenista y en vista de que se necesitaba a una persona para el cargo optaron por ofrecérmelo, el cual acepte y debido también a la tecnología que estoy culminando vieron la capacidad en mí. Se puede decir que fue más como un ascenso dentro de la organización.
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?	En el poco tiempo, es decir, los nueve meses que llevo en el cargo he realizado un curso corto presencial en el Sena de liquidación de nómina y prestaciones sociales, capacitaciones del módulo de CG1 para el manejo de la plataforma, la parametrización y todos los procedimientos contables, brindada por la casa del software.
9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	No, yo llevo once años en la empresa, ingrese como practicante, estuve el tiempo correspondiente a este dando apoyo a diferentes áreas, luego renunció la persona que se encontraba en el cargo de almacenista y debido pues a mí desempeño en las practicas, me trasladaron a ese cargo y como lo mencione anteriormente se vio la necesidad del apoyo a la Asistente Administrativa y Contable, entonces pase a desempeñar el cargo que tengo actualmente.
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	No, en el momento estoy terminando la adaptación al cargo, hay procesos que están pendientes por aprender y pues opino que como el cargo esta reciente es por esa misma razón que se necesita tiempo para saber todo lo que abarca el puesto, como en todo cargo existen procedimientos que son largos y necesitan de mucha responsabilidad y análisis. En ocasiones se debe de colaborar a las compañeras en algún proceso o tarea ya sea por una incapacidad o un permiso, lo que hace que se dupliquen las funciones, pero en si el cargo como tal no está sobrecargado.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	De lunes a viernes el horario es de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm y un sábado al mes de 8:00 am a 11:00 am ya que se turnan los cargos

	para brindar atención al cliente en ese día.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	En algunas ocasiones, cuando se necesita entregar procesos por cumplimiento de fecha se ha requerido de más tiempo fuera del horario laboral.
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Las actividades son digitación de documentos, causación de facturas, comprobantes de egreso, entre otros que no se realizan a diario como la nómina que es quincenal y otros ocasionales que dependen de la necesidad o lo que se requiera en debido tiempo.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	Las causaciones se realizan de acuerdo a la llegada de las facturas de los proveedores y los acreedores, lo que es la nómina se realiza quincenal, los comprobantes de egreso se realizan cada vez que se haga un pago de una factura, las conciliaciones bancarias en el proceso de cierre de mes y otros procesos que ya son mensuales y actividades que encomienden o soliciten en el momento.
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	El objetivo del cargo como Auxiliar Contable es brindar la contabilidad día a día y tener actualizado todos los documentos.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	Brindar día a día la información contable, es decir, que cuando soliciten información acerca de la situación financiera de la empresa, pueda ofrecerla sin que se encuentre con atrasos. Las responsabilidades son tener puntualidad y compromiso con la entrega de información, cumplir con las fechas acordadas en cuanto a impuestos, pagos de seguridad social, nomina, etc., en si es tener el máximo cumplimiento ya que es un cargo donde no se pueden tener errores.
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	Los métodos son con el sistema CG1 mediante el módulo de nómina, donde ingreso información para obtener el resultado de la misma, el paquete de Office siendo más relevante el Excel. Y los procesos serian la digitación en el sistema, armar planillas para confrontar lo que el sistema me está arrojando, ese sería como el análisis del sistema porque todos sabemos que un sistema es automático, entonces, en si hay que revisar y entender lo que hace. También pasar unos filtros que es cuando me realizan la revisión y en el caso tal de que alguna tarea este incompleta o con fallas se realiza la debida corrección.

18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	Los cargos que interviene son Servicio al Cliente cuando me entrega las facturas de compras, Auxiliar de Almacén cuando me entrega las facturas para su respectiva causación, Asistente Administrativa y Contable quien es la persona que se encarga de analizar y revisar toda la información registrada, el Director Administrativo ya que es el que revisa, firma y autoriza o no algún proceso, pago o requerimiento y la Coordinadora de seguridad ocupacional, ya que pertenezco al Comité de Convivencia y es la encargada de revisar las actas y la funciones de dicho comité, también en lo referente a las pausas activas.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando? si los tiene ¿cuáles son?	No, en el momento no tengo cargos bajo mi mando.
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Sí, todo lo que se digite en el software o programas es revisado por la Asistente Administrativa y Contable, es un filtro del cual pasa a ser visado por el Contador quien es el que aprueba o no su correcta elaboración y finalmente para continuar con el proceso de pagos y otros debo entregarlas al Director Administrativo quien firma su autorización.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	El ambiente laboral es muy cooperativo, me siento bien ya que siempre todos están dispuestos a colaborar cuando un compañero presenta una dificultad.
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Cómodamente, ya que el equipo de cómputo está en una posición adecuada, tengo una silla cómoda, y en cuanto al clima se cuenta con aire acondicionado y la iluminación es adecuada. Y si solicitamos algún arreglo en cuanto a lo locativo, este se cumple realizando el debido proceso de revisión para mantenimiento o cambio. Las exigencias de salud son en cuanto al esfuerzo visual, para lo cual se debe realizar las pausas activas en el tiempo acordado ya que la mayor parte de mi trabajo me encuentro frente a la luz del computador, así mismo mantener una postura o posición adecuada en la silla, desestresar también las manos igualmente con las pausas activas para evitar complicaciones del túnel carpiano y los exámenes médicos periódicos.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	Esfuerzo visual y la ergonomía.
24. ¿Cuáles son los recursos	Utilizo un computador, impresora, silla

materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	ergonómica, reposa pies, teléfono fijo, archivadores, papelería y herramientas de oficina.
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	La mayor observación es que como al sistema contable llega toda la información, la idea es que todas las áreas suministren puntualmente lo necesario para no retrasar los procesos, en si depende también de la puntualidad de las otras áreas que brindan información.

Anexo K. Tabulación Entrevista Auxiliar de Almacén

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"		ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB E.S.P.”			
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?		Mi cargo es Auxiliar de Almacén.	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?		En este cargo hace ocho meses.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?		La experiencia requerida debe ser de un año en adelante en manejo y cuidado de inventario.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		En el tiempo de seis meses debido al nuevo sistema que se implementó y en el transcurso de aproximadamente cinco meses más terminé de adaptarme a lo que se debe desarrollar en el puesto de trabajo.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		Tengo un bachillerato técnico comercial, sí hasta el momento lo ha sido, teniendo en cuenta que realizo cursos complementarios.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?		Las habilidades son trabajo en equipo, trabajo bajo presión y capacidad de dialogo ya que mantengo en contacto a diario con el área operativa debido a que les proporciono los elementos del almacén y en algunas ocasiones tienden a solicitar las cosas sin el debido proceso, además de comunicación asertiva ya que se debe de tener contacto con diferentes proveedores, y en cuanto a los conocimientos son Excel, manejo de CG1, lo relacionado con suministros y manejo de proveedores.	
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?		Inicialmente yo ingresé como Auxiliar de Oficios Varios a la empresa, para este cargo obtuve conocimiento por medio de perifoneo y propaganda. Para el de Auxiliar de Almacén fue debido a que internamente realizaron la convocatoria y decidieron asignarme al cargo ya que en algunas ocasiones había estado en el puesto por reemplazos o permisos de la persona encargada anteriormente y debido a eso ya contaba con	

	algunos conocimientos de lo que se debe desempeñar.
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?	La empresa me brindo un curso en contabilidad básica por medio del Sena y capacitaciones en la Cámara de Comercio y también con la casa del software para el manejo del programa CG1.
9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	Para el cargo de Servicios Generales sí pase por un proceso de selección, tuve una entrevista con el Director Administrativo, la Junta Directiva y el Psicólogo, presenté exámenes psicotécnicos y físicos, ya para el cargo de Auxiliar de Almacén no pase por el proceso de selección debido a que fue interno, fue un cambio de cargo y para este el único proceso que realice fue la adaptación mediante la práctica.
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	No, las actividades y todo lo que desarrollo es adecuado al tiempo en que lo solicitan o el tiempo de revisión, solo en algunas ocasiones cuando se me pide que cubra el cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente si se presentan algunas demoras ya que debo realizar las dos labores en el mismo día, pero no es constante por lo tal en el cargo no se presenta sobrecargo de funciones a desarrollar.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	El horario es de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a viernes y un sábado al mes de 8:00 am a 11:00 am debido a que nos rotamos la atención al cliente como apoyo a la persona encargada.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	No, en mi labor no he requerido de horas extras. En cuanto al apoyo a las asambleas si se requiere tiempo fuera del horario laboral para realizarlas.
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Inicialmente se ordena la herramienta que haya ingresado al almacén, se hace entrega a los operarios de la herramienta necesaria para su trabajo, se revisan las órdenes de trabajo para validar el uso de la herramienta, realizo llamadas a proveedores si se necesita alguna herramienta, se actualiza el inventario en el programa CG1, Asigno códigos a herramientas o equipos que ingresen por primera vez, también se realiza la verificación del estado de las mismas y equipos del almacén, solicito revisión de la Asistente Administrativo y Contable para ver que este bien realizado el inventario y demás tareas que surgen a diario o que solicita el Director Administrativo.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de	Ordenar las herramientas se realiza diariamente, las

las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	órdenes de trabajo y entrega de herramientas y equipos es de acuerdo a la necesidad que se presente al igual que la compra de suministros y la realización del inventario y digitación de información en el programa CG1 depende también de la entrada de insumos o de las correcciones que me asignen.
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	Llevar un control de todos los insumos y herramientas para tener al día las entradas y salidas del almacén.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	Entregar de forma eficiente y ordenada lo solicitado por el personal operativo de la empresa y mantener un orden y debido registro de todo lo relacionado con el almacén.
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	Los métodos son todos los formatos que se emplean junto con los operarios para el uso de las herramientas e insumos, la utilización de CG1 y Excel para las órdenes de compra y los cuadros comparativos de proveedores, y para los procesos son el ingreso de los datos a los programas, software o formatos de Excel, ya sea en físico o mediante el equipo de escritorio y el debido diligenciamiento de las solicitudes de herramientas.
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	Los Operadores de Redes para el uso de herramienta y equipo, el Director Administrativo para autorizaciones de compra y uso de equipos y herramientas, el Auxiliar Contable para el proceso de compra de equipos y herramientas y la Asistente Administrativa y Contable para las respectivas revisiones de los ingresos al programa CG1.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando? si los tiene ¿cuáles son?	No.
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Sí, al Director Administrativo y a la Asistente Administrativo y Contable.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	Depende de la situación del día a día, en algunas ocasiones cuando se requiere de numerosas entregas de herramientas e insumos se pone un poco tenso debido a que se torna estresante, pero por lo general es un ambiente agradable y de compañerismo por lo que se ve el apoyo de las otras áreas para cuando se necesita de un aporte extra o ayuda.

22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	En lo que tiene que ver con equipos y muebles las condiciones físicas son adecuadas ya que el escritorio está bien ubicado con una altura acorde a mis necesidades y la silla es cómoda, en cuanto a espacio si sería recomendable que se adecue más área al almacén ya que está ingresando más herramienta y equipos y por lo mismo se encuentra un poco estrecho y el espacio disponible para desplazarse es insuficiente, en cuanto a la temperatura la oficina no cuenta con aire acondicionado o con un ventilador por lo tal la temperatura es inadecuada. Nos exigen por el SG-SST la realización diaria de pausas activas, igualmente me encuentro en un proceso de salud, dieta y control médico orientado por la Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a los exámenes periódicos que tenemos que realizar.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	En mi cargo se tiene que organizar mucha herramienta y equipos pesados, en sí yo me encargo de lo que es más liviano y cuento con la ayuda del personal operativo para realizar el orden de lo que conlleva más esfuerzo, en sí los requisitos físicos que el cargo me exige son mantener tiempo constante de pie, realizar movimientos en cuanto a que me tengo que agachar para acomodar herramienta y esfuerzo visual ya que también debo mantener tiempo prolongado frente al equipo de escritorio.
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	Necesito de un computador, reposa pies, teléfono fijo, estanterías para las herramientas, archivador, papelería y herramientas de oficina.
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	La observación que realizo es que se debe tratar de reubicar o adecuar el almacén por cuestión de espacio y temperatura, ya que el almacén no puede abarcar con todas las herramientas y equipos y debido a eso la temperatura se concentra más y no es amena para laborar.

Anexo L. Tabulación Entrevista Auxiliar de Servicio al Cliente

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"		ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB E.S.P.”			
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?		Mi cargo se llama Auxiliar de Servicio al Cliente.	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?		Estoy desempeñándome en el cargo hace un año.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?		Se debe tener una experiencia aproximadamente de un año en atención al cliente y manejo del paquete de Office ya que es primordial para este cargo.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		Entre seis y nueve meses ya que el cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente no solo involucra el contacto con ellos sino también el manejo de programas, archivo y bases de datos.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?		El bachiller, No fueron suficientes, debido a que me faltaban más conocimientos en cuanto a Excel, servicio al cliente y comunicación verbal.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?		Las habilidades son trabajo bajo presión debido a la constante atención de los usuarios y que ellos realizan peticiones, quejas y reclamos y se tiene que lidiar con sus temperamentos, comunicación asertiva y trabajo en equipo y los conocimientos manejo de Excel y Power Point y los relacionados con la atención al cliente y resolución de conflictos	
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?		La vacante que se presento fue de Auxiliar de Servicios Generales, obtuve el conocimiento por medio de perifoneo, después de haber ingresado a la empresa y estar durante un periodo de un año tuve la oportunidad de ascender al puesto en el cual me desempeño actualmente que es Auxiliar de Servicio al Cliente por lo cual el conocimiento para la vacante de este puesto fue por oferta interna.	
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?		Me ha dado la oportunidad de hacer cursos mediante el Sena enfocados en atención al cliente al igual que la oportunidad de estudiar una carrera brindándome espacios del horario laboral.	

9. ¿Para trabajar en la organización paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	Para el cargo de Servicio al Cliente no, para el cargo que desarrollaba anteriormente de Auxiliar de Servicios Generales sí, se presentaron tres personas a las cuales nos realizaron unos exámenes psicotécnicos, una entrevista y exámenes ocupacionales, al pasar por esos filtros quede seleccionada para el cargo.
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	No, porque hasta el momento el tiempo es acorde con lo que se tiene que realizar, sin embargo, como asumo las funciones de Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo, es necesario el apoyo de otros colaboradores administrativos para el cargo de Auxiliar de Servicio al Cliente en casos que me deba ausentar en misión del cumplimiento del otro cargo.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	De 7:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:30 pm de lunes a jueves, de 1:00 pm a 6:00 pm los días viernes y un sábado al mes de 8:00 am a 11:00 am ya que se tiene un acuerdo con el Director Administrativo de que se rota la atención al cliente un sábado al mes.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	En ocasiones cuando se tiene que atender a reuniones y cuando se realizan las asambleas.
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Al llegar a la oficina primero se debe ver la programación de los trabajadores de la parte operativa y asignarle las actividades a cada uno de ellos, se debe hacer la entrega de órdenes de trabajo para su despacho, en el programa FASE organizar la facturación del mes correspondiente y organizar las ordenes de trabajo para llevar un control, se revisan cotizaciones pendientes, se revisa también el cronograma semanal, se adelanta el SUI y la debida atención que se debe prestar a los usuarios.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	En la atención al cliente es diaria y cuando se entregan las facturas el tiempo es de dos a cinco minutos, se imprime y se entrega al usuario que la solicita, casi a diario los usuarios requieren recibos de caja para abono, los cortes de servicio y reinstalación del servicio es mensual o trimestral dependiendo de la deuda que cargue el suscriptor, los cronogramas de regulación se realizan mensualmente, el cronograma para actividades de los operarios se realiza cada viernes, el SUI se elabora semanalmente y la atención de llamadas telefónicas se reciben diariamente y se redirigen a la persona solicitada.

15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	El objetivo del cargo es poder satisfacer la necesidad del usuario de acuerdo a lo que solicite y brindar el mejor servicio tramitando los procesos para cumplir con las necesidades requeridas por los mismos en cuanto a reconexiones, fugas o cambios.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	Brindar la mejor y efectiva atención al cliente y responder por las labores asignadas en los tiempos estimados para ello e informar al Director Administrativo con todo lo que ha acontecido en el día a día del cargo cumpliendo con el horario de trabajo y lo pendiente de los usuarios.
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	Cuando se hacen reclamaciones del usuario por altos consumos se realiza un informe de lo solicitado y se lleva un control en un cuaderno de notas y para darle respuesta al usuario se realiza una orden de trabajo con la cual el operario se dirige hacia el predio a hacer la revisión. Cuando se trata de un derecho de petición se le realiza el recibido al usuario y luego dirijo una copia al Director Administrativo para que sea analizada y autorizada y posteriormente atienda al usuario. En caso de las reclamaciones porque la factura no llego a tiempo al predio del usuario, se debe ingresar a la plantilla de Excel y se busca la factura correspondiente, se imprime y se entrega de forma inmediata al usuario para que sea cancelada.
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	El Director Administrativo ya que le debo entregar la programación para que sea revisada y poder ejecutarla, al Auxiliar del Almacén le entrego ordenes de trabajo para que se proceda a relacionar con los suministros solicitados e informar si se cuenta con ellos para los respectivos procesos, los Operarios de Redes en cuanto a los servicios que requieren los usuarios como reparación, revisión, etc. ya que realizo las ordenes de trabajo correspondientes a estas peticiones.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando? si los tiene ¿cuáles son?	Cuando el Director Administrativo no se encuentra dentro de la organización, soy la persona que se encarga de las programaciones y debo estar al pie de los colaboradores del área operativa para que cumplan con el debido cronograma y actividades programadas, solo en ese caso los operarios están bajo mi supervisión.
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace?	Debo reportarle al Director Administrativo, le reporto todo lo programado en el cronograma de trabajo, cualquier eventualidad que se presente con

¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	algún acontecimiento y todas las actividades que se hayan ya ejecutado.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	Es un ambiente estable, porque es de colaboración mutua tanto con el área operativa como con el área administrativa, se trata de ser cooperativo con los compañeros para que sea un entorno ameno ya que es a diario el contacto con todas las áreas, es muy evidente el compañerismo dentro de la organización. Además, somos una empresa pequeña y es vital un ambiente agradable.
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Las condiciones físicas son buenas ya que cuento con un escritorio amplio, una silla adecuada para los movimientos que se tienen que realizar para atender a los clientes, ya que la ventanilla se encuentra a un lado del escritorio, el espacio es pequeño pero acorde a mis labores por lo que no tengo que desplazarme demasiado sino más bien estoy sentada por tiempo prolongado; la oficina no cuenta con aire acondicionado pero si con un ventilador para hacer un clima más fresco y también el equipo de cómputo está ubicado correctamente. Cumplir con los exámenes periódicos y realizar las pausas activas.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	En el puesto de Atención al Cliente no hay carga física debido a que no se debe realizar mucho esfuerzo, de pronto el mayor esfuerzo es la fatiga visual debido a la luz del computador.
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	Es indispensable un computador con acceso al programa FASE, impresora, silla, reposa pies, teléfono fijo, archivadores, papelería, ventilador y herramientas de oficina.
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	La observación más relevante es que como se debe entregar información actualizada y oportuna a los usuarios, es indispensable que el área de facturación suministre de forma puntual todo lo relacionado al servicio para evitar disgustos y retrasos en los procesos.

Anexo M. Tabulación Entrevista Auxiliar de Servicios Generales

 AUSERPUB E.S.P. "Esfuerzo de una comunidad"	ENTREVISTA PARA EL ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS ADMINISTRATIVOS.	
Asociación Comunitaria de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios del Corregimiento de El Placer – Departamento del Valle del Cauca E.S.P. “AUSERPUB E.S.P.”		
1. ¿Cuál es la denominación o cómo se llama el cargo?	Mi cargo es el de Auxiliar de Servicios Generales.	
2. ¿Hace cuánto tiempo desempeña el cargo?	Estoy en el cargo hace un año y seis meses.	
3. ¿Cuál cree usted que debe ser la experiencia requerida para ocupar el cargo que usted desempeña?	El cargo en sí no exige demasiado por aprender, es más tener una buena actitud de servicio y colaboración y también amabilidad ya que cuando se realizan reuniones o se reciben visitas es importante tener un buen recibimiento y un trato amable con las personas. Eso deja una buena imagen.	
4. ¿Al cuánto tiempo usted aprendió todo lo que se necesita para desempeñarse adecuadamente en el cargo?	En el tiempo en el que realizaba las labores, más o menos tres meses y a medida que se necesitara un favor o colaboración, entonces he recibido explicación de lo que se realiza en determinada tarea.	
5. Cuando ingresó a ocupar el cargo. ¿usted qué tipo de estudios había alcanzado? ¿Fueron suficientes para desempeñarse adecuadamente en el cargo?	Bachiller comercial. Sí, han sido suficientes.	
6. ¿Cuáles cree usted son las habilidades y conocimientos específicos que se necesitan para ocupar el cargo?	Es muy necesario el trabajo en equipo, buena comunicación, amabilidad y sobre todo compañerismo. Los conocimientos son más que todo saber manejar los implementos de aseo, por lo que cuando se realiza desinfección o limpieza se debe tener cuidado ya que muchos de estos son químicos y pueden afectar o causar molestias si no se utilizan según su modo de uso.	
7. ¿Cómo obtuvo conocimiento de la vacante del cargo que actualmente desempeña?	Por medio de perifoneo y de la Junta de Acción Comunal.	
8. ¿En qué lo ha formado la empresa para el cargo que desempeña?	En capacitaciones de servicio al cliente, como redactar un acta y por medio de mis compañeras de trabajo que me brindan explicación en tareas sencillas.	
9. ¿Para trabajar en la organización	Sí, se recibieron primero las hojas de vida de varios	

paso por algún proceso de selección? ¿Puede realizar la descripción del mismo?	candidatos, luego se convocó a una reunión con los miembros de la Junta Directiva y ellos realizaron la selección en la cual quede yo como encargada del puesto.
10. ¿Considera usted que el puesto de trabajo esta sobrecargado de funciones? Explique su respuesta.	En ocasiones cuando hay reuniones con la Junta Directiva, pero no es recurrente, en sí el cargo de servicios generales no está cargado de demasiadas funciones.
11. ¿Cuál es su horario de trabajo en la empresa?	Es de 7:00 am a 12:00m y de 1:00 pm a 5:30 pm de lunes a viernes.
12. ¿Ha recurrido a horas extras para terminar su trabajo a cabalidad?	Sí, a veces cuando se presenta las reuniones de la junta, las cuales inician a las 6:00 pm se debe atender a las personas y debido a eso el horario de salida en esos casos es de 7:00 pm a 7:30 pm.
13. ¿Cuáles son las actividades que hace a partir del momento en que inicia la jornada laboral? Me puede ayudar siendo lo más detallista posible. Si recuerda algo mientras realizamos el resto de las preguntas no hay problema.	Lo primero es realizar las labores de la cocina, después me dirijo a las oficinas a realizar el aseo general y luego al resto de la empresa, también me dirijo hacia COOTRAIPI para recoger las colillas de pago y en ocasiones el pago de facturas de los servicios correspondientes a la empresa.
14. ¿Teniendo en cuenta cada una de las actividades, me puede describir la periodicidad de su realización?	Todas mis actividades se realizan a diario, excepto las reuniones de la junta que son ocasionales y el pago de facturas que es mensual.
15. ¿Cuál es el objetivo del cargo que usted desempeña?	Mantener un buen orden y aseo de las áreas de la empresa y realizar una buena atención a los compañeros de la empresa y visitantes.
16. ¿Cuál es el resultado esperado de su cargo?	Ser responsable y cuidadosa con la correspondencia, además de ser eficiente en la realización del orden y aseo de la organización.
17. ¿Cuáles son los métodos y procesos utilizados?	Los métodos en cuanto al orden y aseo es colocar la debida señalización para evitar accidentes, procesos en sí a mi parecer son seguir las indicaciones que me den.
18. ¿Qué cargos intervienen en la realización de sus funciones? ¿Especificar el cargo proveedor interno (entrada) y el cargo cliente interno (salida)?	La Auxiliar de Facturación y Cartera a la cual le entrego las colillas de pago, Auxiliar Contable a la cual le entrego correspondencia, Auxiliar de Almacén cuando solicita la compra de algún insumo, Auxiliar de Servicio al Cliente de quien recibo las cartas para las reuniones de la Junta Directiva y el Director Administrativo del cual recibo ordenes de lo que se debe realizar en las reuniones.
19. ¿Usted tiene cargos a su mando?	No.

si los tiene ¿cuáles son?	
20. ¿Usted debe reportarle a alguien lo que hace?, ¿A quién o a quienes les reporta lo que hace? ¿En qué ocasiones? ¿Cómo se denominan los cargos de dichas personas?	Sí, en realidad a todos los cargos administrativos de la empresa, ya que de ellos recibo diferentes tipos de solicitudes que debo cumplir.
21. ¿Cómo es el ambiente laboral?	Es bueno, en ocasiones se presenta un poco tenso cuando se acercan las revisiones de la Junta Directiva, pero el ambiente laboral es tranquilo y de mucho compañerismo.
22. ¿En qué condiciones físicas trabaja usted? ¿Cuáles son las exigencias de salud y seguridad?	Las condiciones en las que me desempeño son buenas porque tengo el espacio adecuado para realizar mis labores y cuando tengo que exponerme al sol para recoger las colillas y hacer diligencias, la empresa me proporciona los EPP y además protector solar para el cuidado de la piel. Utilizar los EPP y la dotación que son los guantes, gafas, gorra, tapabocas, botas y delantal, también los exámenes periódicos que exige la empresa y las pausas activas.
23. ¿Cuáles son los requisitos físicos que el cargo exige?	A veces mantengo mucho tiempo de pie por lo que se me exige en el cargo en lo que tiene que ver con el pago de facturas y el orden y aseo, también el recorrido que realizo en bicicleta para las diligencias.
24. ¿Cuáles son los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones?	Insumos para la cocina, materiales y elementos de aseo, señalizaciones, medio de transporte (Bicicleta).
25. ¿Qué observaciones acerca de su cargo puede aportar?	Me parece que todo está bien, porque cuando solicito o tengo alguna necesidad de mi cargo, la empresa lo proporciona y eso hace que sea un lugar de trabajo con labores fáciles de realizar por tener todo lo necesario, debido a esto no tengo alguna recomendación para aportar.