



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



EQUIDAD PARA TODOS
primero las niñas y las niñas

Codigo:

Version: 1

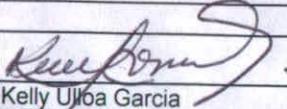
Fecha:

PROCESO: EVALUACION Y CONTROL DE LA GESTION
PROCEDIMIENTO: MAPA DE RIESGO

1. OBJETIVO	Implementar la metodología para la elaboración del contexto estratégico, identificación, análisis y valoración de los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales de la E.S.P.A., en aras de evitar su materialización.
2. ALCANCE	Inicia con la identificación de los riesgos y finaliza con el seguimiento y control de los mismos.
3. DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Contexto estratégico: Elemento de Control que permite establecer el lineamiento estratégico que orienta las decisiones de la Entidad, frente a los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos producto de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales. • Evaluación del riesgo: Proceso en el que se comparan los resultados de la calificación del riesgo (probabilidad – impacto) con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo. Como resultado de esta comparación se obtendrán riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables y así se pueden fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento. • Mapa de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias. • Riesgo: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias. • Valoración del riesgo: Es el resultado de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes. • D.O.F.A. Debilidades Oportunidades, Fortalezas y Amenaza.
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 87 de noviembre de 1993, Artículo 2° literal a) y f) por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado. • Decreto 1537 de julio de 2001, Artículo 3° y 4°, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado. • Decreto 2145 de noviembre de 1999, por medio del cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y Organismos de la Administración Pública. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000. • Directiva Presidencial 09 de diciembre de 1999, lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción. • Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. • NTC ISO 31000 • Guia para la administracion del riesgo - Departamento administrativo de la funcion publica (DAFP) • NTC GP 1000 literal g). • Decreto 943 del 2014.
5. DESARROLLO	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
-----	-----------	-------------	----------------------	-------------------

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Realizar contexto estrategico	Responsables de los procesos	Formato Matriz de Riesgo	Para llevar a cabo esta actividad, se debe identificar cada uno de los elementos relacionados en el formato a partir de la metodologia D.O.F.A
2	Identificar el riesgo(s) a partir de la elaboracion del contexto estrategico y del analisis del mismo.	Responsables de los procesos	Formato Matriz de Riesgo	Para la identificacion del Riesgo se debe atender la siguiente pregunta: ¿En las condiciones actuales (Con lo que cuenta la empresa) este EVENTO (riesgo), podría entorpecer el logro de los objetivos ide la E.S.P.A.?
3	Análisis de Causas y Efectos	Responsables de los procesos	Formato Matriz de Riesgo	Se debe realizar un correcto analisis de causas y efectos a fin de determinar un plan de accion acorde con la situacion, en ese sentido se puede utilizar las siguientes herramientas: 1 Diagrama de Causa y Efecto 2. Los 5 Porque.
4	Analizar y calificar los riesgos de acuerdo a la probabilidad y al impacto	Responsables de los procesos	Formato Matriz de Riesgo	El grado de Probabilidad hace referencia a la ocurrencia del hecho, se debe elegir entre los numeros 1,2,3,casi seguro y posible, siendo uno la categoria mas baja. Asi mismo para el impacto 5,10,20 e inaceptable son las categorias que se deben elegir a fin de continuar con la metodologia.
5	Valoracion del Riesgo	Responsables de los procesos	Formato Matriz de Riesgo	Se debe detallar los controles existentes en los procesos a fin de tener claridad de cuales son las herramientas con las que cuenta la empresa.
6	Establecer los controles existentes.	Responsables de los procesos	Formato Matriz de Riesgo	Los controles que se establezcan deben ser acciones preventivas que mitiguen la materializacion del riesgo.
7	Remitir Mapa de Riesgo por proceso al responsable del proceso de gestion estrategica.	Responsables de los procesos	Formato Matriz de Riesgo	Se debe remitir por correo electronico al colaborador encargado del proceso de Planeacion estrategica.
8	Consolidar y Establecer el Mapa de Proceso de la empresa.	Funcionario Planeación	Formato Matriz de Riesgo	Cada proceso tendra un Mapa de Riesgo al igual que la empresa, definido a partir de los riesgos identificados en cada uno de sus procesos.
9	Publicar y socializar Mapa de Riesgo de la empresa en la Pagina Web.	Funcionario Planeación	Formato Matriz de Riesgo	
10	Solicitar el seguimiento y evidencias trimestralmente.	Funcionario Planeación	Formato Matriz de Riesgo	
11	Realizar monitoreo semestral a los riesgos	Asesor Equipo Control Interno	Formato Matriz de Riesgo	Se debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas a partir del seguimiento a la implementacion de los controles.
12	Presentar informe de Riesgos de manera semestral	Asesor Equipo Control Interno	Formato Matriz de Riesgo	Remitir por comunicaci3n interna informe por proceso a cada uno de los jefes de los procesos y a la gerencia.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN		
7. APROBACIÓN				
Aprobó	Firma			
	Nombre	Kelly Ulloa Garcia		
	Cargo	Profesional Especializado Planeación		
	Fecha:	14/08/2015		



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

Código:

Version:

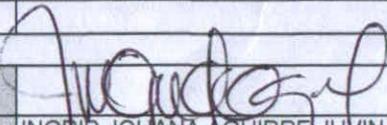
Fecha:

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PROCEDIMIENTO: EVALUACION Y SEGUIMIENTO A LOS PROVEEDORES

1. OBJETIVO	Establecer la metodología de evaluación y seguimiento a los proveedores de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo E.S.P.A.
2. ALCANCE	Comienza con el acta de inicio del contrato y finaliza con la evaluación y consolidación de la información.
3. DEFINICIONES	TRD: Tablas de retención documental.
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Manual de contratación

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Informar a los supervisores de contratos la obligación de evaluar a los proveedores.	Profesional especializado grupo funcional de jurídica. / contratista	Comunicado interno / correo electrónico institucional / acta	Los contratos a evaluar son: compras, suministros y prestación de servicios (Excepto profesionales y técnicos) En caso de modificación del personal, se deberá notificar al nuevo funcionario encargado de las evaluaciones pertinentes.
2	Evaluar a los proveedores asignados.	Supervisor de contrato	Formato evaluación de proveedores	La evaluación del proveedor deberá efectuarse al momento de realizar el último pago según las cláusulas establecidas contractualmente. Para el caso de los contratos superiores a seis (6) meses debe efectuarse dos evaluaciones al 50% de la ejecución del contrato y la siguiente al finalizar el mismo.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
3	Consolidar informe de evaluación,	Supervisor de contrato	Formato de evaluación de proveedores / Matriz de evaluación	Para el caso de proveedores que hayan obtenido una calificación inferior a 50 puntos se retirará de la base de datos de la entidad.
4	Remitir resultados de las evaluaciones a las áreas correspondiente.	Supervisor de contrato	Formato evaluación de proveedores / comunicación interna / Matriz de evaluación	Se debe remitir la evaluación de proveedores a la oficina de gestión administrativa y financiera anexada a la cuenta de cobro final. En los casos que se haya aplicado más de una evaluación se remitirá conforme al número de evaluaciones efectuadas. Así mismo se debe enviar el consolidado de todos los proveedores calificados a cargo, a la profesional especializado grupo funcional de jurídica para su trámite correspondiente.
5	Archivar las evaluaciones en la carpeta.	Tecnico Administrativo / Contratista	Formato Matriz de Evaluación	Se debe archivar las evaluaciones conforme a la TRD.
6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN		
7. APROBACIÓN				
Aprobó	Firma			
	Nombre	INGRID JOHANA AGUIRRE JUVINAO		
	Cargo	JEFE OFICINA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	Fecha:	14/08/2015		



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Codigo:

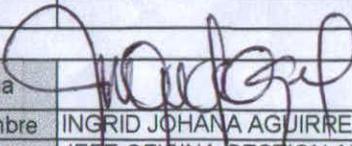
Version:

Fecha:

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DEL PAGO DE NÓMINA A PERSONAL DE PLANTA

1. OBJETIVO	Definir los pasos para la liquidación de la nómina a partir de las novedades existentes (prestaciones sociales legales, horas extras, recargos nocturnos, extralegales, seguridad social, riesgos laborales, aportes parafiscales entre otros) a fin de efectuar el pago de salarios, seguridad social, parafiscales y terceros de nomina (libranzas, embargos etc) al personal de planta de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo
2. ALCANCE	Aplica al proceso de Gestion Humana, y Administrativa y financiera de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo E.S.P.A. Inicia con las novedades de la nomina y finaliza con el pago de la nómina.
3. DEFINICIONES	CDP: Certificado de Disponibilidad Presupuestal. RP: Registro presupuestal.
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	

5. DESARROLLO				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Recibir las novedades radicadas en la recepción, de las diferentes jefaturas o coordinaciones, entidades financieras, crediticias, cooperativas, juzgados y los demás que establezca la ley.	Recepcionista	Comunicados internos / Externos	Las novedades de nomina deben entregarse en la oficina correspondiente en un plazo no mayor a 24 horas. Los descuentos de libranza debe contar con aprobacion de la gerencia y visto bueno de juridica antes deser radicado.
2	Realizar la liquidación de la nómina incluyendo todas las novedades correspondientes (salarios, prestaciones sociales legales, extralegales, seguridad social, riesgos laborales, horas extras, recargos, aportes parafiscales y otros) originados de la contraprestación de servicios laborales.	Jefe Geston Adminsitrativa y Financiera / Contratista	Matriz de Nomina	1. Verificar que todas las novedades hayan sido incluidas correctamente en la Matriz de Nomina. 2. La liquidación de la seguridad social, parafiscales, riesgos laborales coincida con el valor que se genera planilla integrada de liquidacion de aportes (PILA). 3.verificar que la conciliación de terceros de nómina corresponda con el soporte. (cuenta de cobro, libranza etc).
3	Imprimir cada libro de la matriz para su revisión	Jefe Geston Adminsitrativa y Financiera / Contratista	Matriz de Nómina Impresa	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
4	Aprobar Nómina	Gerente y/o Empleado Público encargado.	Matriz de Nómina Impresa	El gerente debe firmar las planillas generas a partir de la Matriz de nomina (salario, Resumen seguridad social y parafiscales y registro de horas extras y recargo nocturno).
	¿Se aprueba la nómina?			
	NO			
5	ir al paso número 2	Jefe Geston Adminsitrativa y Financiera / Contratista		
	SI			
6	Elaborar e imprimir los certificados de disponibilidad presupuestal y registró presupuestal según lo estipulado en el procedimiento correspondiente.	Jefe Administrativo y Financiero / Tesorero	CDP , RP	Nota: El CDP y RP, se generan a partir del sistema implementado, deben estar firmados por el Jefe Administrativo y Financiero.
7	Remitir nómina a tesorería para la elaboración de las ordenes de pago.	Jefe Geston Adminsitrativa y Financiera / Contratista	Matriz de Nómina Impresa / Ordenes de Pago	
8	Realizar el pago de la nómina, de acuerdo al procedimiento de giro de obligaciones presupuestales y cuentas por pagar con afectación presupuestal.	Gerente / Tesorero	Comprobante de egresos	Nota: El pago de la seguridad social, riesgos laborales y aportes parafiscales se realiza diligenciando las planillas a través del portal de la planilla integral de liquidación de aportes "PILA" y se Imprime la planillas, para luego dar tramite de pago según lo estipulado en el Procedimiento para la elaboración de ordenes de pago - O.P. y Procedimiento de giro de obligaciones presupuestales y cuentas por pagar con afectación presupuestal.
6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN		
7. APROBACIÓN				
Aprobó	Firma			
	Nombre	INGRID JOHANA AGUIRRE JUVINAO		
	Cargo	JEFE OFICINA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	Fecha:	14/08/2015		



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Codigo:

Version:

Fecha:

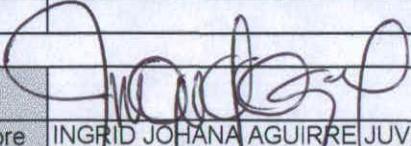
PROCESO: GESTION ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA
PROCEDIMIENTO: MANTENIMIENTO DE MUEBLES E INMUEBLES

1. OBJETIVO	Establecer las actividades requeridas para el eficaz mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles pertenecientes a la Empresa de Servicios Públicos de Aseo E.S.P.A. que permita garantizar un adecuado funcionamiento de los muebles e inmuebles.			
2. ALCANCE	Inicia con la solicitud del mantenimiento y finaliza con la consolidación del servicio prestado.			
3. DEFINICIONES	TRD: Tablas de retención documental			
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Procedimiento baja de bienes			
5. DESARROLLO				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Realizar solicitud de Mantenimiento de muebles e inmuebles.	Servidor Público	Formato Solicitud de Mto.	Solo se debe diligenciar todos los campos del punto 1 (Solicitud de Mantenimiento)
2	Recepcionar el formato solicitud de mantenimiento.	Jefe Oficina de Gestion Administrativa y Financiera / Almacenista General	Formato Solicitud de Mto.	El formato debe estar firmado por el solicitante. EL jefe Administrativo y financiero autorizará el mantenimiento correspondiente en el numeral 2 del formato. En caso de ausencia del Jefe de la oficina de gestión de administrativa y financiera quien autorizará el Mantenimiento será el Almacenista general.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
3	Programar y/o recepcionar diagnostico	Supervisor Contrato	Concepto Tecnico	El supervisor del contrato solicitará al proveedor correspondiente el servicio conforme a la necesidad presentada.
4	¿Requiere Mantenimiento?	Contatista y/o Servidor Público	Formato Solicitud de Mto.	
	NO			
5	Ir al paso número 9	Almacenista General	Formato Solicitud de Mto.	Si el bien mueble no requiere mantenimiento, si no cambio del mismo <u>ver procedimiento baja de bienes.</u>
	SI			
6	Ejecutar Mantenimiento	Contratista		
7	Verificar Mantenimiento efectuado	Jefe Oficina de Gestion Administrativa y Financiera / Almacenista General / Supervisor	Formato Solicitud de Mto.	
8	Consolidar mantenimientos realizados y remitir a la oficina de gestion administrativa y financiera	Almacenista General	Formato Solicitud de Mto / Matriz de Mantenimiento / correo electronico / Comunicación interna	La matriz de mantenimiento se debe remitir de manera mensual a la oficina de gestion administrativa y financiera.
9	Archivar la informacion correspondiente	Almacenista General	Formato Solicitud de Mto.	Se debe archivar cada solicitud de mantenimiento efectuado conforme a las TRD.

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
---------------------------	----------------------------

7. APROBACIÓN

Aprobó	Firma	
	Nombre	INGRID JOHANA AGUIRRE JUVINAO
	Cargo	JEFE OFICINA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	Fecha:	14/08/2015



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Codigo:

Version:

Fecha:

PROCESO: PGIRS
PROCEDIMIENTO: SENSIBILIZACION Y EDUCACION EN GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

1. OBJETIVO	Dar a conocer la importancia, responsabilidades e impactos del manejo de residuos sólidos, las ventajas de la separación in situ, la responsabilidad de los hogares frente a la generación de residuos, lugares de trabajo y la ciudad en general
2. ALCANCE	Todos los hogares y establecimientos del Distrito de Santa Marta que generen residuos sólidos y los usuarios del servicio de aseo
3. DEFINICIONES	PGIRS: Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Decreto 2891 del 2013 por el cual asignan a los municipios y departamentos la responsabilidad en residuos sólidos, resolución 0754 de 2014 metodología para la formulación del PGIRS.

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Planear la identificación de las zonas a sensibilizar.	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS		Nota1: La identificación de las zonas dependerá de la cantidad de residuos sólidos que genere el usuario. Nota2: se tomó referencia los estratos socioeconómicos para la caracterización y volumen generado.
2	Desarrollar el tema y establecer las metas a alcanzar en las actividades.	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS		
3	Identificar necesidades de personal, medios y de campañas de comunicación a realizar.	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS	comunicación interna / correo electrónico oficial	Se debe dejar evidenciar de la remisión de las necesidades al área encargada.
4	Contratar el personal (ver procedimiento contratación).	Profesional Especializado - Grupo Funcional Jurídica.	comunicación interna / correo electrónico oficial	Antes de remitir las necesidades de contratación debe estar aprobado por la gerencia.
5	Diseñar y elaborar pautas publicitarias	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS		Se entregan textos y lineamiento para el diseño de las piezas publicitarias.
6	Remitir estudios previos para la contratación de los medios de comunicación.	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS	comunicación interna / correo electrónico oficial	Después de establecer y analizar todas las piezas publicitarias, se establece a la gerencia la necesidad para la contratación de medios.
7	Inducción y/o capacitación de los contratistas para dar cumplimiento al plan de sensibilización y/o Capacitación.	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS	Listado de Asistencia	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
8	Asignar el sector o los sectores a Sensibilizar a cada grupo de sensibilizadores.	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS / contratista coordinador sensibilizadores		
9	Realizar el seguimiento de las actividades , con ayuda de los coordinadores	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS / contratista coordinador sensibilizadores	Formato Planillas de control	
10	Presentar y Realizar seguimiento a la información emitida por los medios masivos conforme a sus obligaciones contractuales con base en el cronograma establecido.	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS / contratista coordinador sensibilizadores / Contratista asesor medios	Cronograma de actividades	El contratista asesor de medios y/o quien haga sus veces deberá presentar informe del seguimiento correspondiente de manera mensual
11	Registro y Entrega de informes y verificación del mismo.	Sensibilizadores	Planilla de control / formado de Sensibilización / Recibido a satisfacción.	Consolidar los informes de las actividades y entregan para la respectivas verificaciones. Elaborar y firmar los recibidos a satisfacción.
12	Consolidar informes y actualización de indicadores vigentes.	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS / contratista coordinador sensibilizadores	informe mensual	
13	Evaluar actividades	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS	Informe trimestral / comunicado interno / Correo electrónico	Se evalúan las actividades y se analizan los indicadores para emitir recomendaciones y proceso de mejora al proyecto, y se remite informe a la gerencia con copia a control interno mediante informe.
14	Archivar Información	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS / contratista coordinador sensibilizadores	Informe trimestral , Planillas de Control, Indicadores de Gestión.	Archivar en las AZ Correspondiente

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
7. APROBACIÓN				
Aprobó	Firma	<i>Anett Cantillo B.</i>		
	Nombre	ANETT CANTILLO BERMUDEZ		
	Cargo	Profesional Especializado - Grupo Funcional de implementación del PGRIS		
	Fecha:	14/08/2015		



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Codigo:

Version:

Fecha:

**PROCESO: INTERVENTORIA
PROCEDIMIENTO: CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL RELLENO SANITARIO PALANGANA**

1. OBJETIVO	Verificar, controlar y realizar seguimiento a las operaciones del relleno sanitario palangana.
2. ALCANCE	Inicia desde el ingreso de los vehiculos recolectores domiciliarios a las instalaciones del relleno sanitario palangana y finaliza con la emision de informes de seguimiento y control.
3. DEFINICIONES	RAS: Reglamento tecnico del sector de agua potable y saneamiento básico. Lixiviados: líquido resultante de un proceso de percolación de un fluido a través de un sólido. Celda Diaria: sitio adecuado técnicamente para recibir y tratar los residuos sólidos.
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Constitucion Política de 1991, ley 142 de 1994, Decreto 838 del 2005, Decreto 2981 de 2013, Contrato de Concesion 07 de 1993, RAS 200 titulo f.

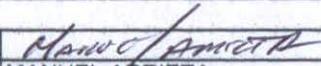
5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar los puntos a cumplir del contrato de Concesion con relacion al relleno sanitario de palangana y la normatividad vigente.	Jefe Interventoria / Contratista	Contrato de Concesion 07 de 1993.	Ver clausulas 16 y 20 del contrato de concesion 07 de 1993 y Decreto 838 del 2015 y RAS 2000 titulo F.
2	Recepcionar el Cronograma de monitoreos ambientales entregado por la concesion de Interaseo.	Jefe Interventoria / Contratista	Cronograma de Monitoreos Ambientales / Comunicación externa	
3	Verificar que el cronograma presentado cumpla con las exigencias, normatividad vigente y necesidades de Aseo del Relleno Sanitario.	Jefe Interventoria / Contratista	Cronograma de Monitoreos Ambientales / Comunicación externa	En caso de no ajustarse a las necesidades se le solicitará al Gerente de la concesion, los ajustes necesarios para dar cumplimiento a las necesidades del servicio y al contrato de concesión.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
4	Realizar el seguimiento a la aplicación del cronograma de monitoreo adoptado por la concesión en el relleno sanitario y del estabilidad de suelos.	Jefe Interventoria / Contratista	Cronograma de Monitoreos Ambientales / Comunicación externa	<p>Al encontrar inconsistencias en la implementación del cronograma de monitoreo se hará la anotación pertinente. se debe evidenciar mediante video o registro fotográfico y requerir los correctivos en caso de ser necesario (estas evidencias quedarán plasmadas en los informes mensuales de seguimiento). Con el fin de requerir a la concesión la solución inmediata. En aras de garantizar la ejecución óptima del cronograma.</p> <p>Nota: Los estudios de Estabilidad de Suelos se hacen de manera anual y el seguimiento se realiza conforme a las fechas estipuladas por la concesión.</p>
5	Establecer los puntos y áreas de verificación, seguimiento y control permanentes en el relleno sanitario sujetos a control.	Jefe Interventoria / Contratista	Plan de Trabajo	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
6	Realizar un seguimiento y control de las actividades realizadas en el relleno sanitario (Ingreso de Vehículos, celda diaria, taludes, manejo de lixiviados, agua lluvia, aire, vectores y olores) conforme al plan de trabajo.	Jefe Interventoria / Contratista	Formatos: Ingreso y pesaje de vehículos/ Manejo de aguas superficiales / Operación de celdas diarias/ Formato manejo lixiviados / calidad de aire / Manejo de Taludes / control de olores / Control de vectores	<p>1. Verificar el pesaje de los vehículos recolectores y la velocidad de circulación desde la entrada hasta la salida del relleno sanitario, así mismo el cumplimiento de los requerimientos de la norma ambiental y seguridad y salud en el trabajo por parte de los conductores.</p> <p>Nota: Se debe verificar el estado de la bascula del relleno sanitario y dejar registros fotograficos en el informe del mes. La calibracion de la bascula estará sujeta a los tiempos estipulados por la concesión.</p> <p>2. Verificar la descarga, esparcimiento y compactación de los residuos sólidos, que hayan barreras pluviales para el manejo de escorrentías al igual que la malla protección para el manejo de plásticos y papeles ademas que se tapen los residuos sólidos con material de cobertura y otra parte con cobertura sintética.</p> <p>3. Realizar inspeccion visual de todos los taludes a fin de verificar presencia de fuga de lixiviado, erosio o desplazamientos.</p> <p>4. Realizar una inspección visual del estado de las tuberías, tanques, la geomembrana expuesta y estado de las piscinas.</p> <p>5. Verificar que se realicen mantenimiento y limpiezas a los canales perimetrales, intermedios, cunetas de aguas lluvias.</p> <p>6. Verificar medidas que adoptan el relleno para la cantidad de polvo o material particulado emitido a la atmosfera así mismo como la presencia de proliferacion de olores ofensivos y vectores.</p>
7	Tabular y analizar los datos generados en el relleno sanitario	Jefe Interventoria / Contratista	Formatos: ingreso y pesaje de vehículos/ Manejo de aguas superficiales / Operación de celdas diarias/ Formato manejo lixiviados / calidad de aire / Manejo de Taludes / control de olores / Control de vectores	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
8	Realizar informe mensuales de seguimiento y control de las operaciones del relleno sanitario.	Jefe Interventoria / Contratista	Informe Seguimiento y Control	
9	Entrega y consolidación de información	Jefe Interventoria / Contratista	Informe Seguimiento y Control	Se elaborará un informe seguimiento y control de las operaciones del relleno sanitario de manera mensual a partir de los formatos relacionados y se deberá remitir copia a la gerencia de la E.S.P.A
10	Archivar información	Jefe Interventoria / Contratista	Formatos: Ingreso y pesaje de vehículos/ Manejo de aguas superficiales / Operación de celdas diarias/ Formato manejo lixiviados / calidad de aire / Manejo de Taludes / control de olores / Control de vectores	Se debe archivar toda información conforme a los procedimientos y y/o normas vigentes.

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN	
7. APROBACIÓN			
Aprobó	Firma		
	Nombre	MANUEL ARRIETA	
	Cargo	JEFE DE INTERVENTORIA	
	Fecha:	14/08/2015	



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



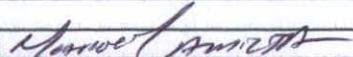
Código:

Version:

Fecha:

PROCESO: INTERVENTORIA
PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL DE BARRIDO

1. OBJETIVO	Realizar un estricto seguimiento y control de las actividades realizadas en las diferentes rutas de recolección del servicio de aseo, atendiendo los lineamientos establecidos por el contrato de concesión y los establecidos por la ley.			
2. ALCANCE	Inicia con la asignación mensual de rutas de recolección a recorrer por cada supervisor y finaliza con la entrega de los formatos de seguimiento de las rutas diligenciados.			
3. DEFINICIONES				
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Contrato de concesión N° 011 del 1993			
5. DESARROLLO				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Recepcionar el plan de barrido entregado por la concesión de Interaseo.	Jefe Interventoria	Plan de Barrido	Los horarios y frecuencias de barrido son pre- establecido por el concesionario atendiendo el principio de autonomía establecido en el capítulo V del contrato de concesión.
2	Verificar que el cronograma presentado cumpla con las exigencias y necesidades de Aseo del Distrito.	Jefe Interventoria	Plan de Barrido / comunicación externa	En caso de no ajustarse a las necesidades se le solicitará al jefe de operaciones de la concesión, los ajustes necesarios para dar cumplimiento a las necesidades del servicio y al contrato de concesión.
3	Asignación de rutas a los supervisores de la E.S.P.A	Jefe Interventoria / Supervisores	Acta	Las actas deben estar firmadas por los supervisores a los cuales se les hace entrega las rutas de barrido establecidas.
4	Realizar seguimiento a los operarios de la concesión conforme al plan de barrido y las rutas definidas, verificando cumplimiento del servicio, estado de las herramientas y dotación.	Supervisor	Formato Seguimiento control de barrido/ comunicación interna	Al encontrar inconvenientes en las rutas de barrido por mala prestación del servicio u operarios fuera del lugar, operarios con conductas inadecuadas en el área de trabajo, malas relaciones con los usuarios, rutas sucias y cualquier tipo de incumplimiento será oficiado al Director de Operaciones de la concesión y se deberá evidenciar mediante video o registro fotográfico con el fin de requerir a la concesión la solución inmediata.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
5	Entrega y consolidación de información	Supervisores / Contratista	Formato de Seguimiento control de barrido	Se elaborará un informe seguimiento y cumplimiento de marrido manual de manera mensual a partir de los formatos relacionados y se deberá remitir copia a la gerencia de la E.S.P.A
6	Archivar información	Contratista	Formato de Seguimiento control de barrido / comunciacion interna/	Se debe archivar todas información conforme a los procedimientos y y/o normas vigentes.
6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN		
7. APROBACIÓN				
Aprobó	Firma			
	Nombre	MANUEL ARRIETA		
	Cargo	JEFE DE INTERVENTORIA		
	Fecha:	14/08/2015		



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

**EQUIDAD
PARA TODOS**

Código:

Version:

Fecha:

**PROCESO: INTERVENTORIA
PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO Y CONTROL DE RUTAS**

1. OBJETIVO	Realizar un estricto seguimiento y control de las actividades realizadas en las diferentes rutas de recolección del servicio de aseo, atendiendo los lineamientos establecidos por el contrato de concesión y los establecidos por la ley.
2. ALCANCE	Inicia con la asignación mensual de rutas de recolección a recorrer por cada supervisor y finaliza con la entrega de los formatos de seguimiento de las rutas diligenciados.
3. DEFINICIONES	
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Contrato de concesión N° 011 del 1993

5. DESARROLLO				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Recepcionar el rutero entregado por la concesión de Interaseo.	Jefe Interventoria	Cronograma de ruta / rutas de recolección	Los horarios de recolección son pre- establecido por el concesionario atendiendo el principio de autonomía establecido en el capítulo V del contrato de concesión.
2	Verificar que el cronograma presentado cumpla con las exigencias y necesidades de Aseo del Distrito.	Jefe Interventoria	Cronograma de ruta / rutas de recolección / comunicación externa	En caso de no ajustarse a las necesidades se le solicitará al jefe de operaciones de la concesión, los ajustes necesarios para dar cumplimiento a las necesidades del servicio y al contrato de concesión.
3	Asignación de rutas a los supervisores de la E.S.P.A	Jefe Interventoria / Supervisores	Acta	Las actas deben estar firmadas por los supervisores a los cuales se les hizo entrega de las rutas establecidas.
4	Recepcionar formatos de seguimiento y control de rutas	Supervisor / contratista	Formato Seguimiento control de rutas	
5	Realizar seguimiento a los despachos diarios a fin de verificar que los vehículos estén en óptimas condiciones para operar en las rutas e informar el inicio de la misma.	Supervisor	Formato de despacho	El control de los despachos lo hace un solo supervisor en la concesión, con el objetivo de garantizar la buena prestación del servicio.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
6	Realizar el seguimiento a las rutas correspondientes.	Supervisores	Formato Seguimiento control de rutas/ comunicación interna	Al encontrar inconvenientes en las rutas por demoras o mala prestación del servicio se hará la anotación pertinente en el formato y se debe evidenciar mediante video o registro fotográfico. Con el fin de requerir a la concesión la solución inmediata. En aras de garantizar la prontitud del servicio se podrá realizar llamadas a fin de agilizar los tramites correspondientes.
7	Reporte de novedades	Jefe Interventoria / Supervisores	Formato de novedades y/o petición / Comunicación Interna / Formato Caja Estacionaria	<p>Cuando se encuentren en la vía residuos especiales (escombros, podas y demás que no pueden ser recolectados por el compactador) se notifica al jefe de oficina de la concesion para emitir formatos de petición para la recolección del material encontrado por parte de la concesión.</p> <p>Una vez notificada la concesión, el supervisor deberá realizar un seguimiento para evidenciar que la actividad de recolección del material o queja presentada fue realizada a satisfacción, en un tiempo no superior a las 24 horas, en caso de hacer caso omiso se remitirá oficio al jefe de operaciones de la concesión para que tome las medidas necesarias.</p>
6	Entrega y consolidacion de información	Supervisores / Contratista	Formato de Seguimiento control de rutas / Formato de novedades y/o petición / Formato Caja Estacionaria	Se elabora un informe seguimiento y cumplimiento de rutas de manera mensual a partir de los formatos relacionados, se deberá remitir copia a la gerencia de la E.S.P.A
7	Archivar información	Contratista	Formato de Seguimiento control de rutas / comunicacion interna/ Formato de novedades / Formato de Peticio / Formato	Se debe archivar todas información conforme a los procedimientos y y/o normas vigentes.
6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN		
7. APROBACIÓN				
Aprobó	Firma			
	Nombre	MANUEL ARRIETA		
	Cargo	JEFE DE INTERVENTORIA		
	Fecha:	14/08/2015		



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Codigo:

Version:

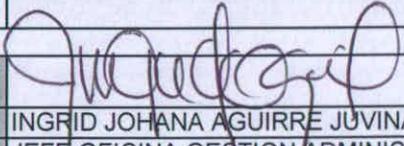
Fecha:

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PROCEDIMIENTO: PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES

1. OBJETIVO	Elaborar y adoptar el plan anual de adquisiciones de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo E.S.P.A., con el fin de organizar la contratación de bienes, servicios y obras de cada vigencia.
2. ALCANCE	Este procedimiento inicia con la solicitud de las necesidades de cada proceso para planeación y desarrollo de las actividades tendientes para la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones de la E.S.P.A. Y finaliza la adopción del mismo.
3. DEFINICIONES	PAA: Plan Anual de Adquisiciones SECOPE: Sistema Electronico de Contratación Pública
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Decreto 1510 del 17 Julio del 2013 Reglamento de compras y contratación pública, Manual de contratación de la E.S.P.A., Guia para la elaboración de anual de adquisiciones G-EPAA-01 (Colombia compra eficiente), Resolución No 0274 de 2000

5. DESARROLLO				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Solicitar necesidades de bienes servicios y obras a las diferentes oficinas de la E.S.P.A., reunión para la elaboración del PAA.	Jefe De oficina Administrativa y Financiera / Almacenista General	Comunicación interna / Correo Electrónico	
2	Recepcionar listado de necesidades elaborado por cada Jefe de la unidad.	Jefe De oficina Administrativa y Financiera / Almacenista / Gerente	Comunicación interna / Correo Electrónico	
3	Consolidar necesidades planteadas por cada una de las oficinas en el formato establecido.	Almacenista	Formato plan anual de adquisiciones	
4	Adoptar plan anual de Adquisiciones	Gerente		Se debe adoptar el PAA mediante acto administrativo (Resolución).

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
5	Publicar en la página web de la E.S.P.A y en SECOP.	Jefe De oficina Administrativa y Financiera / Almacenista	Formato plan anual de adquisiciones	Una vez aprobado el PAA se debe publicar en el SECOP en un plazo no mayor a 3 días hábiles y en la pagina web de la E.S.P.A., según lo contempla el decreto 1082 de 2015.
6	Ejecutar plan anual de Adquisiciones , ver manual de contratación	Gerente	Formato plan anual de adquisiciones	
7	¿Requiere actualización?			
8	Ir a la actividad número 1.	Jefe De oficina Administrativa y Financiera / Almacenista General		
9				
10	Archivar documentación	Jefe De oficina Administrativa y Financiera / Almacenista General	Formato plan anual de adquisiciones / Comunicación interna / Correo Electrónico	

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
7. APROBACIÓN		
Aprobó	Firma	
	Nombre	INGRID JOHANA AGUIRRE JUVINAO
	Cargo	JEFE OFICINA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	Fecha:	14/08/2015



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Código:

Version:

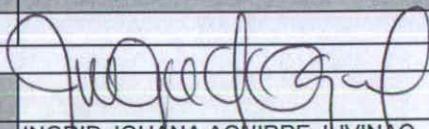
Fecha:

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PROCEDIMIENTO: BAJA DE BIENES

1. OBJETIVO	Establecer las actividades requeridas para retirar y dar de baja los bienes del patrimonio de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo E.S.P.A. que no sean útiles a su servicio.
2. ALCANCE	Aplica a todas los procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo E.S.P.A. Inicia con la recepción de la solicitud de baja de bienes y finaliza con la descarga del activo del inventario.
3. DEFINICIONES	
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Artículo 64, decreto 2649 de 1993.

5. DESARROLLO				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar los activos sin uso, en mal estado o con problemas de funcionamiento, diligenciar el documento correspondiente y efectuar la solicitud (Física o mediante correo electrónico).	Funcionarios y/o Contratistas	Formato - Solicitud de Descarga de Bienes y/o correo electrónico.	La solicitud debe ser firmada únicamente por el responsable del bien (funcionario) cuando sea por comunicación interna. Cuando se remita por correo electrónico se debe enviar únicamente por correo institucional.
2	Recibir la solicitud, y se programa visita hacia bien y/o activo por parte del personal idóneo (interno o externo) previamente seleccionado a fin de emitir concepto técnico.	Jefe De oficina Administrativa y Financiera / Almacenista	Comunicación Interna y/o externa, Informe Técnico	Se deberá demostrar la idoneidad del funcionario y/o contratista que emita el informe correspondiente: Ejemplo Tarjeta profesional, título, experiencia. Adicionalmente se debe anexar registro fotográfico y demás soportes necesarios que respalden el informe.
3	Recepcionar concepto técnico.	Jefe De oficina Administrativa y Financiera / Almacenista	Informe Técnico	
	¿Amerita dar de baja el bien?	Jefe De oficina Administrativa y Financiera / Almacenista		
	NO			
4	<u>Ver procedimiento Mantenimiento.</u>	Almacenista General	Procedimiento mantenimiento	
	SI			

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
6	Convocar y presentar al comité de baja de bienes el informe de los activos a dar de baja, para el análisis de la documentación aportada y aprobar la baja de los bienes.	Almacenista General	Informe Tecnico, Acta de baja	
7	Elaborar acta de baja de bienes, definir disposicion final y remitir copia a la jefatura de gestion administrativa y control interno.	Comité manejo de Bienes.	Informe Tecnico, Acta de baja	
8	Ejecutar disposion final de los bienes.	Almacenista General	Informe	Esta actividad se realizara conforme a lo estipulado por el comite de baja de bienes.
9	Descargar el bien del registro contable y actualizar los inventarios en la contabilidad de la Entidad.	Jefe Administrativo Y financiero / Contratista	Inventario contable	
10	Actualizar los inventarios en almacen y descargar del funcionario asignado. Ver procedimiento de <u>recepcion, entrega y actualizacion de bienes.</u>	Almacenista General	Inventario	

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
7. APROBACION		
Aprobó	Firma	
	Nombre	INGRID JOHANA AGUIRRE JUVINAO
	Cargo	JEFE OFICINA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	Fecha:	14/08/2015



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



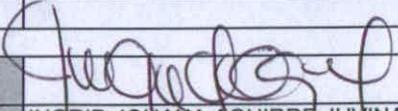
Codigo:

Version:

Fecha:

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PROCEDIMIENTO: RECEPCION , ENTREGA Y ACTUALIZACION DE INVENTARIO

1. OBJETIVO	Establecer las actividades requeridas para la recepción, ingreso, entrega y actualización inventarios de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo E.S.P.A., para el desarrollo de la funciones administrativas y operativas.			
2. ALCANCE	Aplica a todas los procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo E.S.P.A. Inicia con la recepción e ingreso de los inventarios a la entidad y/o Funcionarios y finaliza con la actualización del mismo.			
3. DEFINICIONES				
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Decreto 1082 - 2015. Decreto 2649 - 1993.			
5. DESARROLLO				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Recepcionar los bienes de acuerdo a los criterios establecidos en el acto administrativo y diligenciar el formato de ingreso almacen.	Almacenista General	Formato de Ingreso Almacen	EL formato debe contar con la firma del Almacenista General. Remitir formato de ingreso almacen a la oficina de gestion administrativa y financiera para el tramite correspondiente.
2	Ingresar el bien o activo al inventario de la empresa.	Almacenista General	Matriz inventario General de activos / Inventario de elementos de consumo.	Para el caso de activos entendido como: equipos de oficina, vehiculos etc se ingresa en la matriz de inventario general de activos y para los elementos de consumo como: Papelería, elementos de aseo y cafeteria se diligencia en la matriz de elementos de consumo.
3	¿Se requiere codificación de inventario?	Almacenista General		
	NO	Almacenista General		
4	ir al paso 7			
	SI	Almacenista General		

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
5	Asignar el código al bien y se ingresa al inventario de la dependencia responsable.	Almacenista General	Matriz inventario General de activos.	El código a asignar deberá ser el consecutivo del bien anterior, identificado en la matriz general de activos.
6	Entregar el bien al responsable de la dependencia.	Almacenista General	Formato de entrega de bienes	La entrega de activos y/o elementos de oficina solo debe asignar a funcionarios de planta de la entidad.
7	Entregar los elementos solicitados mediante acta correspondiente, según solicitud.	Almacenista General	Acta de entrega.	
ACTUALIZACION DE INVENTARIOS				
8	¿Se requiere revisión física de los inventarios? NO			
	Ir al paso 13			
	SI			
	Elaborar cronograma de revisión e informar a las dependencias que tienen bienes a su cargo las fechas correspondientes.	Almacenista General	Cronograma de inventario / Comunicado interno	La visita debe ser programada mínimo con mes de anticipación. La visita de revisión de los activos se hará una vez al año.
9	Revisar el inventario final del periodo anterior consignado en la matriz correspondiente.	Almacenista General	Matriz inventario General de activos.	
10	Revisar físicamente los inventarios realizando el cruce con los inventarios magnéticos.	Almacenista General		En caso no encontrar los activos asignados al cuentante responsable, se debe informar a la gerencia y al jefe de control interno para la toma de acciones y/o disciplinarias.
11	Elaborar informe y remitir copia a la gerencia, jefe administrativo y financiero y control interno.	Almacenista General	Informe	
12	Actualizar los inventarios en caso de ser requerido, según las normas correspondientes.	Almacenista General	Matriz inventario General de activos.	
13	Remitir copia de los inventarios a la oficina administrativa y financiera para actualización contable de los inventarios.	Almacenista General	Matriz inventario General de activos.	Nota: Con base a los inventarios entregados la oficina administrativa y financiera deberá realizar el avalúo de los inventarios de la entidad conforme a la normatividad
6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR		MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN		
7. APROBACIÓN				
Aprobó	Firma			
	Nombre	INGRID JOHANA AGUIRRE JUVINAO		
	Cargo	JEFE OFICINA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	Fecha:	14/08/2015		



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Codigo:

Version:

Fecha:

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA

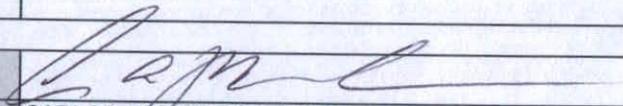
1. OBJETIVO	Establecer la metodología para la realización de las auditorías a fin de determinar el cumplimiento de los requisitos del Sistema o modelo de Gestión implementados en la E.S.P.A. En aras de identificar oportunidades de mejora enfocadas al mejoramiento continuo de los procesos.
2. ALCANCE	Inicia con la definición del programa de la auditoría y finaliza con ejecución de la misma.
3. DEFINICIONES	<p>Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.</p> <p>Auditor: Persona con las competencias necesarias para llevar a cabo una auditoría.</p> <p>Auditado: Sistema o proceso que es objeto de verificación.</p> <p>Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.</p> <p>Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.</p> <p>Hallazgo: Incumplimiento de un requisito (Legal, Interno o de los clientes).</p>
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	MECI: Componente de Auditoría interna NTC GP 1000 Auditoría Interna ISO 9001: 8.2.2

5. DESARROLLO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
	¿Auditoría General ó Especifica y/o Solicitada?			
1	Elaborar y/o ajustar el Plan de Auditoría anual y presentarlo al Comité de Control Interno.	Jefe de Control Interno	Formato Programa de Auditoría, Comunicado interno, Acta de aprobación.	El Plan de Auditoría debe resaltar el alcance, los criterios, y el objetivo de las auditorías a efectuarse durante la vigencia.
2	Aprobar el Plan de auditoría.	Comité de Control Interno	Formato Programa de Auditoría, Comunicado interno, Acta de aprobación.	El Plan de Auditoría deberá ser aprobado en acta por el Comité de Control Interno. En caso de no ser aprobado se regresa a la actividad uno del procedimiento.
3	Socializar el Plan de Auditoría a todo el personal y jefes de procesos de la E.S.P.A.	Jefe de Control Interno	Formato Programa de Auditoría, Comunicado interno, correo electrónico.	La socialización del Plan de Auditoría se debe realizar en un plazo máximo de cinco días hábiles posterior a su aprobación.
4	Preparación de Auditoría.	Auditor, Jefe de Control Interno	Comunicación interna.	El Auditor debe preparar la auditoría, en caso de requerir una información previa a la auditoría esta deberá ser solicitada antes de llevar a cabo el ejercicio mediante comunicación interna.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
5	Realizar reunion de apertura	Auditado(s), Auditor	Listado de Asistencia.	El auditor deberá explicar el alcance de la auditoría.
6	Ejecutar la(s) auditoría(s)	Auditor(es)	Matriz de Auditoría, Listado de Asistencia.	
7	Reunion de Cierre	Auditado(s), Auditor	Matriz de Auditoría.	Se debe socializar con el Auditado(s) las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora presentadas durante la Auditoría
8	Presentar Informes al Auditor Líder para revision y/o ajustes.	Auditor	Formato Informe de Auditoría	El Auditor líder será el Jefe de Control Interno
9	Aprobar Informes de Auditoría	Jefe de Control Interno	Formato Informe de Auditoría	
10	Presentar informe de Auditoría al Auditado (s)	Auditor	Formato Informe de Auditoría, Comunicación Interna	Se remitirá informe de Auditoría Firmado por el Auditor Líder y Auditor, por comunicación interna al Auditado.
11	Definir las actividades para subsanar los hallazgos.	Auditado	Formato Plan de mejoramiento / Acciones correctivas v/o preventivas.	Ver procedimiento Plan de Mejoramiento y Acciones correctivas y preventivas.
12	Consolidar informes de auditoría	Auditor, Jefe de Control Interno	Informes de Auditoría	
13	Archivar registros de auditoría	Auditor, Jefe de Control Interno	Formato Plan de Auditoría, Informe de Auditoría, Formato de Listado de Asistencia, comunicación interna y/o correo electrónico.	Archivar Cronológicamente en la Carpeta y/o AZ de Auditorías Internas.

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

7. APROBACIÓN	
Aprobó	Firma 
	Nombre CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO
	Cargo JEFE DE CONTROL INTERNO
	Fecha: 14/08/2015



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Código:

Versión:

Fecha:

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO
PROCEDIMIENTO: PLAN DE MEJORAMIENTO

1. OBJETIVO	Establecer la metodología para la implementación de planes de mejoramiento para determinar las causas de su ocurrencia, establecer acciones y revisar la eficacia de las mismas, con el fin de contribuir a la mejora continua de la Empresa..
2. ALCANCE	Inicia con la detección de la no conformidad y finalizà con la implementación de las actividades.
3. DEFINICIONES	<p>Oportunidad de Mejora: Conjunto de acciones las cuales permiten agregar un valor al desempeño del proceso.</p> <p>Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.</p> <p>Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causas de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.</p> <p>No conformidad (real): Incumplimiento de un requisito.</p> <p>No conformidad potencial: Situación que de no controlarse puede convertirse en el incumplimiento de un requisito (Riesgo).</p>
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	<p>Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009), 8.5.2 Acción correctiva, 8.5.3 Acción preventiva.</p> <p>Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno -MECI 1000</p> <p>Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios</p> <p>Decreto 4485 de 2009 Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</p> <p>Decreto Número 943 de 21 de mayo de 2014 "Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno - MECI".</p>

5. DESARROLLO

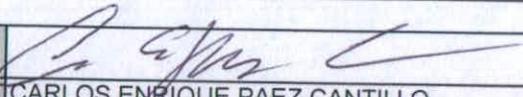
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Identificar o recibir la no conformidad real o potencial.	Funcionario / contratista	Informe de Auditoria, Comunicado interno, PQRS, Informe de Riesgos	Nota: Algunas de las fuentes de información para la identificación de la no conformidad son: sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios, evaluación de la satisfacción de los usuarios, auditorías internas y externas, riesgos, autocontrol, entre otros.
2	Registrar la no conformidad u observación en el formato "Plan de Mejoramiento Integral.	Funcionario / contratista	Formato Plan de Mejoramiento / acciones correctivas y/o Preventivas	Plan de Mejoramiento se debe diligenciar de manera completa haciendo énfasis en el análisis de causas, y la acción a tomar acción.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
3	Analizar la no conformidad u observación encontrada y determinar las causas que la originaron.	Funcionario / contratista	Formato Plan de Mejoramiento / acciones correctivas y/o Preventivas	Para el análisis de causas se puede apoyar en metodologías como: 5 Porque, Diagrama de causa y efecto entre otros.
4	Formular y registrar las correcciones (elimina la No Conformidad evidenciada) y/o acciones correctivas (ataca la causa raíz de la No Conformidad evidenciada) y preventivas que eliminen las causas de la No Conformidad potencial.	Funcionario / contratista	Formato Plan de Mejoramiento / acciones correctivas y/o Preventivas	
5	Remitir a la oficina de control interno una vez estén formulados para su validación y verificación.	Funcionario / contratista	Formato Plan de Mejoramiento / acciones correctivas y/o Preventivas	Cabe aclarar que la oficina de control interno, no deberá emitir conceptos sobre la pertinencia de las acciones presentadas. Solo se podrá emitir comunicados internos a fin de que la información cumpla con todas las especificaciones.
6	Ejecutar las acciones planteadas	Funcionario / contratista	Formato Plan de Mejoramiento / acciones correctivas y/o Preventivas	Los tiempos de las acciones debe ser proporcional a la exigencia de la misma.
7	Efectuar seguimiento de las acciones planteadas	Control interno / Jefe Área	Formato Plan de Mejoramiento / acciones correctivas y/o Preventivas, e-mail.	El seguimiento del cumplimiento de las acciones serán de manera mensual, para ello se deben remitir avances vía electrónico.
8	Efectuar el cierre de las acciones planteadas.	Funcionario / contratista		Una vez se hayan cerrado todas las acciones relacionadas en el formato, se debe remitir el informe final por físico a la oficina de control interno.
9	Consolidar y archivar la información	Control interno / Jefe Área	Informe de Auditoria, Formato Plan de Mejoramiento / acciones correctivas y/o Preventivas	Se debe archivar los registros conforme a las TRD.

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR

MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

7. APROBACIÓN

Aprobó	Firma	
	Nombre	CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO
	Cargo	JEFE DE CONTROL INTERNO
	Fecha:	14/08/2015



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Código:

Version:

Fecha:

PROCESO: ATENCION A LA COMUNIDAD
PROCEDIMIENTO: PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O SOLICITUDES

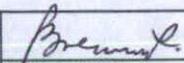
1. OBJETIVO	Determinar las actividades a fin de tramitar de forma eficiente y oportuna las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos que ingresan a la Empresa de servicios públicos de Aseo (E.S.P.A), y realizar un seguimiento oportuno para la toma de acciones.
2. ALCANCE	Inicia con la PQR's recibida y finaliza con la respuesta y el seguimiento de las PQR's.
3. DEFINICIONES	<p>Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución.</p> <p>Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones</p> <p>Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto relacionado con la prestación de un servicio.</p> <p>Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud</p>
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	NTC GP 1000-2009, Numeral 7.2.3 Comunicación con el Cliente, MECI-2014, Artículo 23 de la Constitución Política Colombiana, Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en los capítulos I, II y III del Título II, artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y Ley 1474 DE 2011 en su Artículo 76

5. DESARROLLO				
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
1	Recepcionar las PQR's y solicitud presentada por los diferentes usuarios.	Funcionario y/o contratista de la empresa	Formato PQRS, comunicado interno	<p>Se debe verificar que cada PQR's ó el comunicado interno se encuentre con los requerimientos indispensables para su respuesta.(Nombre, cedula, direccion, telefono, email)</p> <p>En el formato PQR's esta encuentra incluido un campo de felicitaciones, con el objetivo de recepcionar los agradecimientos y demás aspectos que el usuario desee destacar. Para este caso se emitirá la respectiva respuesta de agradecimiento.</p> <p>En caso de identificar que la PQR's no cuente con ningún dato de contacto (teléfono, fax, celular dirección o correo electrónico) no se podrá dar trámite a la misma. Por lo tanto, se dejará la respectiva anotación en la PQR's y matriz de seguimiento.</p> <p>Cuando es recencionada por e-mail se imprime junto con</p>

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
2	Identificar el asunto de la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o solicitud y remitirla a la dependencia, competente para dar la respectiva respuesta .	Funcionario y/o contratista de la empresa	Formato PQRS, comunicado interno	Todas las solicitudes deben tener radicado interno de la oficina principal de la ESPA para su tramite correspondiente.
3	Remitir al area encargada a fin de dar respuesta o tramite que haya lugar.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención		La PQR's debe ser remitida a la dependencia que corresponda en un lapso no mayor a 48 horas luego de radicadas. La PQR's por la prestacio del servicio
4	Proyectar respuesta conforme a la necesidad presentada.	Jefe, coordinador o responsable del area.	Comunicado externo, correo electronico	Los tiempos para las diferentes situaciones se catalogan así: a) Las peticiones (quejas, reclamos y sugerencias) en interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. b) Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. c) Las peticiones de documentos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por consiguiente, no se podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
5	Registrar en la matriz PQR's.	Jefe, coordinador o responsable del area.	Matriz PQR's	Ver procedimiento de correspondencia
6	Remitir Matriz de PQR's al coordinador de comunidades	Jefe, coordinador o responsable del area.	correo electronico, Matriz PQR's	Se debe remitir la matriz de PQRs al Coordinador de comunicades y/o el responsable asignado, con el objetivo de consolidar la informacion, dicha matriz debe ser enviada una vez se haya proyectado la repuesta.
7	Analizar la matriz de PQR's para la toma de decisiones.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de	Informe Escrito, Matriz PQR's	El informe semestral debe ser enviado al gerente de la entidad con copia al Equipo de Control Interno para su seguimiento correspondiente.
	¿Requiere un plan de acción?			
	SI			
8	Elaborar plan de acción.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de		El equipo de control interno realizará el seguimiento del plan de accion resultante. De acuerdo a la gravedad de la queja se podrá elevar un plan de accion de manea inmediata.
	NO			

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PUNTOS DE CONTROL
9	Realizar seguimiento a las respuestas de las PQR's y a las acciones tomadas.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de	Formato de Plan de Accion	
10	Realizar de manera semestral análisis de las PQR's utilizando la herramienta definida y Remitir a la Gerencia.	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de	Comunicado interno, correo electronico.	
11	Consolidar y archivar la información	Coordinador de Comunidades, Personal de apoyo de Comunidades / Coordinación de Atención a Comunidades/ Jefe de Operaciones	Formato PQRs, Matriz PQR's, informe Analisis.	Archivar cronologicamente los documentos asociados al procedimiento.

6. FECHA VERSIÓN ANTERIOR	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN

7. APROBACIÓN	
Aprobó	Firma 
	Nombre BÉRENA MEZA
	Cargo Profesional Especializado - Grupo Funcional Atencion a Comunidades
	Fecha: 14/08/2015