

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO (GPYD)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS INSTITUCIONALES



ANDA

SEPTIEMBRE 2020

Contenido

JUNTA DE GOBIERNO	2
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	2
PRESIDENCIA	7
UNIDAD DE COOPERACION INTERNACIONAL	7
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	18
DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO	18
DEPARTAMENTO DE TESORERIA	68
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	101
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI)	132
GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RRPP	143
UNIDAD JURIDICA	148
DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA	160
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA (UAIP)	160
UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO - UGDA	166
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	183
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR Y SEGURIDAD OCUPACIONAL	183
DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES	244
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y CONTROL DE PERSONAL	255
UNIDAD DE GENERO	311
GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD	317
DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO	318
AREA DE ACTIVO FIJO INSTITUCIONAL	318
AREA DE ALMACENES INSTITUCIONALES	348
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES	365
GERENCIA COMERCIAL	379
AREA DE INGRESOS COMERCIALES	379
UNIDAD DE RECUPERACIÓN DE MORA	397
DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE – SUCURSALES Y AREA DE SERVICIOS EN LINEA	403
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES COMERCIALES REGIONAL	469
AREA DE LECTURA Y AVISO	470
AREA DE DIGITACIÓN	475
ÁREA DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y FACTURACIÓN	476
ÁREA DE RECLAMOS	477
ÁREA DE INSPECCIONES	482

ÁREA DE GRANDES CONSUMIDORES	487
ÁREA DE CATASTRO	490
ÁREA DE SUPERVISIÓN.....	493
GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	498
DIRECCIÓN TÉCNICA	509
GERENCIA DE INVESTIGACION HIDROGEOLOGICA	525
CATASTRO DE REDES REGIONAL.....	540
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES REGIONALES	550
AREA DE NUEVOS SERVICIOS REGIONALES	581
ÁREA DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO REGIONALES.....	608
PLANTA POTABILIZADORA LAS PAVAS.....	640
GERENCIA DE ATENCIÓN A SISTEMAS Y COMUNIDADES RURALES Y PROYECTOS AECID	748
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	760
UNIDAD DE DISEÑOS ELECTROMECHANICOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA.....	763
UNIDAD DE FACTIBILIDADES.....	782
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DESCENTRALIZADOS - UASD.....	788
UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL	792
UNIDAD RESPONSABLE DE PROYECTOS	797

JUNTA DE GOBIERNO

UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA

No.	Unidad de Auditoría Interna	CÓDIGO
1	Auditoría interna de aseguramiento	11.3.19.01
2	Requerimientos de auditoría o Consultorías	11.3.19.02
3	Seguimiento a recomendaciones de Auditorías anteriores	11.3.19.03

Referencia: 01			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 5
Vigencia			Junta de Gobierno.	
Día	Mes	Año	Unidad de Auditoría Interna.	
12	11	2007	Código: 02.3.07.01	
20	04	2009	Código: 02.3.08.01	
15	01	2015	Código: 11.3.15.01	
08	10	2019	Código: 11.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Auditoría interna de aseguramiento.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Auditoría Interna	<p>Realiza evaluación de riesgos de las áreas auditables, incorporando en esta la matriz de riesgo y generando el mapa de riesgo inherente y residual, todo de conformidad al plan de trabajo de auditoría interna.</p> <p>Para la evaluación de riesgos se considerará el riesgo inherente, riesgo residual o de control, resultado de auditorías anteriores (seguimiento a observaciones pendientes), antigüedad de evaluación; así como, los insumos de la gestión integral de riesgos realizado por la institución.</p>
2	Gerente de Auditoría Interna y supervisor de auditoría	Analizan las áreas a evaluar, confirman objetivos y alcances de las auditorías.
3	Supervisor de Auditoría Interna	Prepara la planificación en la cual se establecen los objetivos, alcances, evaluación preliminar de control interno, determinación de la muestra a examinar, programa de auditoría, normativa relacionada con el examen, la estimación de tiempo y prepara solicitud de información.
4	Supervisor de Auditoría Interna	Informa a unidades organizativas, el inicio de la auditoría, en la cual se le da a conocer al área auditada el tipo de auditoría, el objetivo y alcance de la misma; así mismo, solicita la documentación necesaria para realizar la revisión. Tal comunicación deberá hacerse del conocimiento de la unidad organizativa, con tres días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de la auditoría. Esta carta será firmada por el Gerente de Auditoría Interna y posteriormente procederá a enviar vía electrónica a dicha Unidad.
5	Supervisor de Auditoría Interna	Crea la auditoría de aseguramiento en el sistema AUDINET, designando en el mismo, al personal que estará a cargo de la ejecución.
6	Supervisor y colaboradores de auditoría	Ejecuta la auditoría de acuerdo a lo planificado utilizando la herramienta de AUDINET.
7	Supervisor de Auditoría Interna	En el desarrollo de la auditoría, el supervisor de auditoría consulta con el responsable directo de la actividad auditada, inquietudes que tenga relacionadas con posibles condiciones, con el objeto de obtener aclaraciones y determinar si es procedente o no.
8	Supervisor de Auditoría Interna	<p>Al finalizar la revisión de la actividad auditada y en el proceso de la auditoría, procede en caso existan observaciones a preparar el Informe de Observaciones, el cual estará dirigido al Director, Gerente y/o jefe de la Unidad.</p> <p>En caso las condiciones se tipifiquen como asuntos menores o se consideren oportunidades de mejora, solo se informarán en carta de gerencia al Presidente y al responsable de la dependencia auditada. Caso contrario, comunicará la finalización de la revisión mediante carta.</p>
9	Gerente de Auditoría interna	Revisa informe de observaciones, para luego ser enviado al responsable del área, con el objeto que este proporcione sus comentarios por escrito y evidencias documentales sobre las condiciones informadas, en un plazo de tres días hábiles a la fecha de su recepción.

		Caso contrario, revisa carta de gerencia o carta informando la finalización de la auditoría.
10	Supervisor de auditoría interna	Remite el Informe de Observaciones al responsable del área, después de revisado y aprobado por el Gerente de Auditoría Interna En caso proceda, remite carta de gerencia o carta en la que se le informa la finalización de la auditoría
11	Supervisor de auditoría interna	Recibe informe del Responsable del área auditada sobre cada una de las observaciones realizadas, en un plazo no mayor a tres días hábiles luego de haber remitido el mismo..
12	Supervisor de auditoría interna	Una vez recibe los comentarios por escrito y la evidencia documental al referido informe de observaciones, procede a efectuar los cambios pertinentes y los integra en el informe borrador trimestral, debiendo incluir en el mismo los comentarios del auditado; en caso, estos no sean breves y concisos, tomará un extracto de los mismos y hará referencia a la comunicación recibida; además, deberá indicar el estatus de cumplimiento a esa fecha. Así también, en el mismo se incluirá un apartado en el que se hará referencia al seguimiento de las condiciones pendientes de superar informadas en auditorías de períodos anteriores, todo de conformidad a lo establecido en las Normas de Auditoría Interna Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas.
13	Gerente de Auditoría interna	Revisa informe de auditoría en borrador e indica al supervisor de auditoría, que proceda a informarle a los auditados los resultados de la misma.
14	Supervisor de auditoría interna	Procede a informar al Director, Gerente y/o jefe de la dependencia solo en la parte relacionada el informe en borrador de auditoría y programa fecha de discusión del informe borrador, durante el plazo de tres días hábiles luego de haber recibido el mismo, con el objeto que en dicho período, el auditado pueda preparar y presentar sus comentarios finales por escrito y documentación pertinente para el día de la discusión del informe. De la reunión se levantará acta. En aquellos casos que los comentarios entregados por parte del responsable del área fuesen muy extensos, el auditor tomará un extracto de los mismos para incorporarlo en el Informe final, haciendo referencia a la correspondencia presentada por el auditado; así mismo, excluirá aquellos comentarios fuera de contexto.
15	Supervisor de auditoría interna	Incorpora los comentarios del auditado y determina si la condición queda superada, queda en borrador de informe, ya no pasa informe final. Si la condición se mantiene, pasa al informe final y lo remite al Gerente de Auditoría.
16	Gerente de Auditoría interna	Revisa informe final.
17	Gerente de Auditoría interna	Notifica los informes finales a secretaria de la Junta de Gobierno y presidencia.
18	Asistente de la Unidad de Auditoría Interna	Luego que Junta de Gobierno es notificada de los informes finales a través de la Unidad de Secretaría, la asistente de la Unidad proporciona una copia al Supervisor de auditoría interna encargado para que remita la parte relacionada al responsable de cada dependencia.

19	Supervisor de auditoría interna	Remite parte relacionada del informe final a los Directores, Gerentes y/ o Jefes de unidad según corresponda.
20	Asistente de la Unidad de Auditoría Interna	Luego de notificar el informe final a las partes relacionadas, remite una copia de los mismos a la Corte de Cuentas de la República, de acuerdo a los plazos establecidos.
21	Supervisor de auditoría interna	Incorpora El informe final; así como, las evidencias de dicha comunicación al sistema AUDINET.
22	Supervisor de Auditoría Interna/ Colaborador de Auditoría Interna	Al finalizar la auditoría, deberán asegurarse de que los papeles de trabajo (documentos de auditoría) cumplan con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental. Y estén ingresados en el sistema AUDINET, una vez terminados y revisados los papeles de trabajo, ejecuta la opción de finalización en el sistema.

Referencia: 01			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Junta de Gobierno.	
Día	Mes	Año	Unidad de Auditoría Interna.	
12	11	2007	Código: 02.03.07.02	
20	04	2009	Código: 02.03.08.02	
15	01	2015	Código: 11.03.15.02	
08	10	2019	Código: 11.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Requerimientos de auditoría o Consultorías.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente de Auditoría Interna	Recibe por escrito solicitud de la Unidad, con autorización de la Presidencia o a requerimiento de la Junta de Gobierno para realizar auditoría especial, justificando el motivo de la solicitud.
2	Supervisor de Auditoría Interna	Crea el trabajo de auditoría especial o consultoría en el sistema AUDINET y designa al personal que estará a cargo de la ejecución de la misma.
3	Supervisor de Auditoría Interna, Colaborador de Auditoría Interna	Revisan normativa aplicable y preparan Programa de procedimientos relacionados.
4	Colaborador de Auditoría Interna	Desarrolla los procedimientos indicados en el programa de trabajo.
5	Supervisor de Auditoría Interna, Colaborador de Auditoría Interna	Con los resultados obtenidos, preparan Reporte de Auditoría o Consultoría y lo presentan al Gerente de Auditoría Interna para revisión, discusión y análisis.
6	Gerente de Auditoría Interna	Revisa el Reporte, señala correcciones y de ser necesario solicita ampliar indagaciones o información adicional, para soportar los resultados y devuelve al Supervisor de Auditoría Interna.
7	Supervisor de Auditoría Interna/ Colaborador de Auditoría Interna	Efectúan correcciones o ampliaciones y devuelven al Gerente de Auditoría Interna.
8	Supervisor de Auditoría Interna	Remite reporte de auditoría o consultoría en borrador a la parte solicitante para que proporcione sus comentarios por escrito.
9	Gerente de Auditoría Interna	Revisa, da visto bueno y firma reporte de auditoría o consultoría definitivo; y lo entrega a la Asistente de Unidad de Auditoría Interna, para su reproducción y remisión a la parte solicitante.

10	Asistente de la Unidad de Auditoría Interna	Reproduce el reporte de auditoría o consultoría y envía a la parte solicitante según lo indique el Auditor Interno y al Supervisor de Auditoría Interna, para papeles de trabajo (documentos de auditoría).
11	Supervisor de Auditoría Interna, Colaboradores de Auditoría Interna	Al finalizar actividad deberán asegurarse que los papeles de trabajo (documentos de auditoría) cumplan con los requisitos técnicos de calidad requeridos por las Normas de Auditoría Interna.
12	Supervisor de Auditoría Interna, Colaboradores de Auditoría Interna	Incorpora toda la documentación recopilada en el desarrollo de la actividad, en el sistema AUDINET.

Referencia: 01			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Junta de Gobierno.	
Día	Mes	Año	Unidad de Auditoría Interna.	
12	11	2007	Código: 02.3.07.03	
20	04	2009	Código: 02.3.08.03	
15	01	2015	Código: 11.3.15.03	
08	10	2019	Código: 11.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Seguimiento a recomendaciones de Auditorías anteriores.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Auditoría Interna	Crea la tarea de seguimiento en el sistema AUDINET de la auditoría relacionada y designa al personal que estará a cargo de la ejecución.
2	Supervisor de Auditoría Interna, Colaborador de Auditoría Interna.	Revisan el último seguimiento realizado para determinar las recomendaciones que quedaron pendientes de cumplir. Solicitan a la Asistente de Auditoría Interna los informes definitivos de auditorías externas e internas que se comunicaron después del seguimiento anterior, seleccionando todos los hallazgos que tienen recomendaciones pendientes de cumplir y los agrega a las anteriores. Consulta la página web de la Corte de Cuenta, con el objeto de establecer nuevos informes emitidos.
3	Supervisor de Auditoría Interna	Separa las recomendaciones que corresponden a cada Dirección, gerencia o jefe de unidad y completa el formato de seguimiento, que debe contener: Nº de Hallazgo, Condición, Recomendación, Comentarios del área auditada, Comentarios del auditor y Grado de cumplimiento.
4	Supervisor de Auditoría Interna	Notifica a cada dependencia los hallazgos pendientes de superar o en proceso, solicitando nuevos comentarios y evidencias, con el objeto de verificar el cumplimiento de los hallazgos y recomendaciones a cada dependencia, otorgando un plazo de tres días hábiles para recibirlas.

5	Supervisor de Auditoría Interna, Colaborador de Auditoría Interna.	Analizan las respuestas y evidencias recibidas e incorporan en el formato de seguimiento, los "Comentarios del área auditada". Elaboran los "Comentarios del auditor" y "Grado de cumplimiento" para cada recomendación.
6	Supervisor de Auditoría Interna	Con los resultados obtenidos prepara el cuadro consolidado de seguimientos, colocando en un lugar visible el mes a que corresponde la actualización de los mismos, y lo presenta al Auditor Interno junto con los resultados obtenidos para control de calidad.
7	Gerente de Auditoría Interna	Efectúa control de calidad a los seguimientos y en caso de ser necesario devuelve al Supervisor de Auditoría Interna para que efectúe las correcciones y modificaciones.
8	Supervisor de Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectúa las correcciones y modificaciones indicadas. ▪ Los resultados del seguimiento serán incorporados como parte del Anexo II al informe final. En su defecto se hará un informe de examen especial de seguimiento
9	Gerente de Auditoría Interna	Firma y envía el Anexo II al Supervisor Auditoría para su distribución.
10	Gerente de Auditoría Interna	Presenta a la Junta de Gobierno con copia a Presidencia original de cuadro consolidado de seguimientos, junto con los resultados de los mismos e incluido en el informe final.
11	Supervisor de Auditoría Interna	Ordena, clasifica y archiva por cada informe toda la documentación presentada como evidencia por las diferentes dependencias, junto con los cuadros consolidados e ingresa la información en el sistema AUDINET.

PRESIDENCIA

UNIDAD DE COOPERACION INTERNACIONAL

No.	Unidad de Cooperación Internacional	CÓDIGO
1	Gestiones de cooperación para aplicar a Becas nacionales e internacionales.	16.3.19.01
2	Gestiones de cooperación para Asistencia Técnica	16.3.19.02
3	Recepción de Expertos y Ejecución de Asistencia Técnica	16.3.19.03
4	Gestiones de Cooperación para Asistencia Financiera no Reembolsable para Ejecución de Proyectos.	16.3.19.04
5	Seguimiento a la ejecución de Proyectos bajo la modalidad de Cooperación Financiera no Reembolsable.	16.3.19.05

Referencia: 16			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Unidad de Cooperación Internacional.	
12	11	2007	Código: 320.3.07.01	
20	04	2009	Código: 305.3.08.01	

13	02	2014	Código: 15.3.13.01	
20	09	2019	Código: 16.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Gestiones de cooperación para aplicar a Becas nacionales e internacionales.**

Insumo:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional.	Recibe de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante información de temas de capacitación y remite y designa a técnico en cooperación de Unidad de Cooperación Internacional para seguimiento del proceso.
2	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional.	Recibe información, elabora oferta de Beca y publica en Intranet en Sección Becas – Cooperación Internacional para consulta del personal de la Institución interesado en postularse. Remite a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional Oferta de Beca.
3	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe e informa al comité de Becas sobre oportunidades de becas, divulga al personal de la institución por medio de correo electrónico la convocatoria para beca
4	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe de la Gerencia de Recursos Humanos nota de remisión de documentos de aspirantes para aplicar a becas, pasantías o cualquier otra modalidad de cooperación. Entrega los documentos a Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional asignado, para el seguimiento respectivo.
5	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Convoca al comité de becas para revisión y validación de aspirantes. Remite a técnico de cooperación documentación del aspirante e instruye para la elaboración de acta respectiva.
6	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe documentación y elabora Acta de Comité de Becas, mediante la cual se valida o no la participación del aspirante y remite para firma de miembros del Comité.
7	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	<p>Recibe Acta con firma de los miembros del comité</p> <p>Si el aspirante es validado, solicita a técnico de cooperación elaborar nota de oficialización y en el caso de las becas en línea notificar al aspirante para que complemente los formularios para su aplicación en línea.</p> <p>Si el aspirante no es validado, solicita a técnico de cooperación notificar al aspirante y a su jefe inmediato por medio de memorándum o correo electrónico</p>
8	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	<p>Recibe del jefe de la Unidad de Cooperación Internacional solicitud de elaboración de nota.</p> <p>Si el aspirante es validado, elabora nota, gestiona firma y remite a organismo de cooperación.</p>

		Si el aspirante no es validado, procede a notificar al aspirante y a su jefe inmediato.
9	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Da seguimiento a propuesta presentada ante organismos de cooperación hasta obtener la notificación de que ha sido aprobada o no la solicitud presentada e informa a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional.
10	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe información del Técnico de Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional y comunica aprobación o no de la solicitud por medio de Memorándum a: comité de becas, jefe inmediato del postulante y al Presidente de ANDA para trámites respectivos e informa al postulante.
11	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	<p>Remite información a becario(a), para que asista al Curso, Foro, Seminario, Pasantía u otra modalidad de Asistencia Técnica durante el período establecido.</p> <p>Según sea el caso, apoya a requerimiento del becario, en coordinación con la Dirección de Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores, en la obtención de la visa correspondiente cuando la representación diplomática del cooperante no se encuentre en el país.</p>
12	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Solicita al Becario informe final de beca, copia del diploma y documentación o material de apoyo recibido, el cual debe ser presentado en el plazo de 15 días hábiles, contados a partir del primer día en que el becario se incorpora a sus labores en la institución..
13	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	<p>Recibe informe de becario(a) y Procede a archivar para control de Beca concluida y de cooperación recibida. Elabora nota de remisión de informe a Organismo Cooperante o a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo según el caso.</p> <p>Da seguimiento a la réplica del taller o seminario recibido por el becario.</p>
14	Jefe de la Unidad de Cooperación Internacional	Recibe, firma y entrega a técnico en cooperación nota de remisión del informe a Organismo Cooperante o a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo, (según sea el caso)
15	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe nota de remisión firmada por jefe de Unidad de Cooperación Internacional, y envía informe a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante, (según sea el caso).
16	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe nota de remisión sellada por la instancia respectiva y archiva.

Referencia: 16			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Unidad de Cooperación Internacional	
12	11	2007	Código: 320.3.07.02	
20	04	2009	Código: 305.3.08.02	
13	02	2014	Código: 15.3.13.02	

20	09	2019	Código: 16.3.19.02	
----	----	------	--------------------	--

Nombre del Procedimiento: **Gestiones de cooperación para Asistencia Técnica**

Insumo:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante solicitud de propuestas de temas para Asistencia Técnica a nivel nacional e internacional.
2	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Solicita a Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional asignado, elabore nota requiriendo a las Direcciones y Gerencias remitan propuestas de temas de su interés y para gestión de asistencia técnica.
3	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe indicaciones y procede a elaborar nota para remisión a Direcciones y Gerencias, entrega a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional para revisión y firma.
4	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Revisa, firma nota y entrega al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional para su remisión.
5	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe nota firmada y anexa formatos y/o Instructivos o lineamientos (si los hubiere). Y posteriormente remite a Direcciones y/o Gerencias para que elaboren propuesta de necesidades de Asistencia Técnica.
6	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Consulta periódicamente a Direcciones y/o Gerencias, para que remitan las necesidades de Asistencia Técnica. (Las propuestas de Asistencia Técnica deberán ser entregadas antes del vencimiento del período de aplicación, con la finalidad de contar con suficiente tiempo para el envío oficial de la documentación).
7	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe de las diferentes Direcciones y Gerencias nota con temas propuestos para Asistencia Técnica y procede a integrar las propuestas para su remisión a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional. En caso de que las diferentes Direcciones y Gerencias no cuenten con necesidades de Asistencia Técnica recibe nota informando dicha situación.
8	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe y revisa propuesta institucional de asistencia técnica, y entrega al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional para elaboración de nota de remisión para la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante.
9	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe propuesta de Asistencia Técnica aprobada. Elabora solicitud de transporte y nota de remisión y remite a jefe de Unidad de Cooperación Internacional para firma.
10	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe, revisa, firma y entrega nota al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional para su remisión. y aprueba solicitud de transporte.
11	Técnico en Cooperación de Unidad	Recibe y coordina con motorista para remisión de la documentación a la Dirección General de Cooperación para el

	de Cooperación Internacional	Desarrollo u Organismo Cooperante, (según sea el caso). Y se remite copia de solicitud a Presidencia de ANDA.
12	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Da seguimiento a propuesta presentada hasta obtener notificación de que la solicitud ha sido aprobada, observada o denegada por la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante e informa a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional.
13	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante o marginación del Señor Presidente de ANDA, la notificación oficial de aprobación de la Asistencia Técnica, para coordinación y ejecución de la misma.
14	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Informa a Junta de Gobierno y a las Jefaturas de las dependencias solicitantes la aprobación de Asistencia Técnica e informa sobre la contraparte técnica de esta asistencia. Solicita los recursos financieros para el desarrollo de la misma a Junta de Gobierno
15	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Elabora expediente de la asistencia técnica gestionada y aprobada.

Referencia: 16			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad de Cooperación Internacional	
12	11	2007	Código: 320.3.07.03	
20	04	2009	Código: 305.3.08.03	
13	02	2014	Código: 15.3.13.03	
20	09	2019	Código: 16.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Recepción de Expertos y Ejecución de Asistencia Técnica
Insumo:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe notificación oficial de aprobación de la Asistencia Técnica de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante o marginación del Señor Presidente de ANDA, en la que se delega para la coordinación y ejecución de Asistencia Técnica. Designa a Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional para seguimiento de la ejecución de la Asistencia Técnica.
2	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Procede a establecer contacto con Técnicos asignados de parte de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo y del Organismo Cooperante, con la finalidad de establecer fechas para la recepción de expertos.
3	Técnico en Cooperación de Unidad	Comunica a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional sobre la fecha de llegada, itinerario de vuelo y programa de trabajo de los Expertos para la ejecución de la Asistencia Técnica.

	de Cooperación Internacional	
4	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Da instrucciones al Técnico en Cooperación para que realice las gestiones para el alojamiento, transporte y manutención de los expertos que brindaran la Asistencia Técnica u otras gestiones que sean requeridas por el Organismo Cooperante.
5	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Confirma a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional la reservación para alojamiento y demás gestiones para recepción de los expertos.
6	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Elabora solicitud de transporte para recibirlo (s) en Aeropuerto y trasladarlo (s) al lugar de alojamiento (dos días antes de la llegada del (los) expertos. Así como transporte diario durante su estadía en el país y además según sea el caso, gestiona ante la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA); autorización para el ingreso a instalaciones del Aeropuerto Internacional de El Salvador (en el área de pasajeros) para recibir al (los) Experto(s).
7	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Entrega solicitud de transporte y solicitud de ingreso a instalaciones del Aeropuerto Internacional de El Salvador a Jefe de la Unidad de Cooperación Internacional para firma. (En algunas ocasiones la solicitud de ingreso al Aeropuerto se realiza a través de correo electrónico).
8	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe, revisa y procede a firmar solicitudes, luego entrega al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional, para su respectivo trámite y delega quien los recibirá en el Aeropuerto, en caso no asista el o (la) Jefe (a) de Unidad de Cooperación Internacional.
9	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe, sella y entrega a motorista para remitir solicitud de ingreso a Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA).
10	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe de la Comisión Ejecutiva Portuaria Autónoma (CEPA) autorización para el ingreso a instalaciones del Aeropuerto Internacional de El Salvador (en el área de pasajeros) para recibir al (los) Expertos. Remite a Técnico en Cooperación para elaboración de cartel indicando el nombre del Experto.
11	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Elabora cartel con los nombres de los expertos y lo entrega a delegado para recibirlos en el Aeropuerto, en caso no asista el o (la) Jefe (a) de Unidad de Cooperación Internacional. (Ver anexo 1), informa a Jefe de Unidad de Cooperación que los expertos ya fueron recibidos y están siendo transportados para el lugar de alojamiento u oficinas de ANDA, según sea el caso.
12	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe información verbal de resultados de la misión asignada al técnico en cooperación o motorista sobre el traslado del experto (s) al hotel reservado para su alojamiento u oficinas de ANDA, según sea el caso.
13	Técnico en Cooperación de Unidad	Coordina ejecución del programa de trabajo con la contraparte técnica de la Institución, y solicita listados de participantes a los

	de Cooperación Internacional	eventos. así como el itinerario de visitas de campo. Y Elabora solicitud de Agentes de Seguridad a Unidad de Seguridad cuando sea necesario.
14	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	<p>Gestiona en coordinación con la contraparte técnica institucional la recepción de sala de reuniones y adecuación del espacio apropiado para la ejecución de (los) evento (s) a realizar.</p> <p>Así mismo según sea el caso, la contra parte técnica institucional gestiona refrigerios y/o alimentación para los expertos y participantes a la capacitación.</p>
15	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Coordina reunión con Presidente de ANDA, expertos y Contraparte Técnica institucional, para dar la bienvenida a los expertos y para revisión de agenda a desarrollar.
16	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Inaugura el evento de Asistencia Técnica y presenta a los expertos que ejecutarán la capacitación.
17	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Asiste a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional y contraparte técnica en la ejecución del (los) evento (s). Así como para el registro de los participantes, y seguimiento a la Asistencia Técnica y elabora informes requeridos.
18	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Para el acto de cierre del evento, convoca a Presidente de ANDA, Contraparte Técnica institucional, para que asistan a la presentación del informe con conclusiones y recomendaciones de parte del (los) expertos.
19	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Solicita a la contraparte técnica institucional remitir informe final de la Asistencia Técnica e instruye a Técnico en Cooperación para elaborar informe administrativo el cual contendrá: nombre del evento, Organismo Cooperante, objetivo de la asistencia técnica, registro de personal capacitado y nota de remisión para la Gerencia de Recursos Humanos.
20	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Elabora informe administrativo y nota de remisión. Remite para revisión y visto bueno a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional.
21	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	<p>Recibe informe y nota de remisión.</p> <p>Si el informe no tiene observaciones: Firma informe y nota de remisión a Gerencia de Recursos Humanos y devuelve a técnico para su remisión.</p> <p>Si el informe tiene observaciones: Regresa informe a Técnico en Cooperación para subsanar observaciones</p>
22	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe informe y nota firmada y remite a Gerencia de Recursos Humanos. Recibe nota con sello de recibido de la Gerencia de Recursos Humanos y procede a archivar.

Referencia: 16			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad de Cooperación Internacional	
12	11	2007	Código: 320.3.07.04	
20	04	2009	Código: 305.3.08.04	
13	02	2014	Código: 15.3.13.04	
20	09	2019	Código: 16.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Gestiones de Cooperación para Asistencia Financiera no Reembolsable para Ejecución de Proyectos.**

Insumo:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	<p>Solicita a la Dirección Técnica, Dirección Administrativa Financiera, listado de proyectos prioritarios, que no cuentan con presupuesto asignado para su ejecución. (En algunos casos se solicita a la Unidad de Planificación y Desarrollo que proporcione el listado del banco de proyectos existentes sin financiamiento para la elaboración de propuesta y gestión de financiamiento no reembolsable).</p> <p>Cuando se reciba Perfil de proyecto o Carpeta Técnica de Comunidades o Municipalidades, se solicitara apoyo técnico a la Dirección Técnica de ANDA.</p>
2	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Revisa y entrega listado de proyectos prioritarios al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional asignado para elaboración de propuesta y seguimiento a la gestión.
3	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe listado de proyectos e indicaciones para la elaboración de propuesta a presentar a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante.
4	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Revisa, si es necesario consulta con personal técnico de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo, si existen formatos preestablecidos por el cooperante para elaborar propuesta de proyecto bajo esos lineamientos.
5	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Durante elaboración de la propuesta de proyecto consulta con personal del área operativa de la dependencia solicitante. (En los casos que sea presentado por la comunidad o municipalidad, se solicita apoyo a la Dirección Técnica,) para que brinden elementos técnicos, entre ellos: descripción de obra a ejecutar, impactos esperados, número de habitantes a beneficiar, sostenibilidad del proyecto, aportes de contrapartida de la institución, de Comunidades y Municipalidades u otra entidad que participa en la ejecución de los mismos. Realiza visitas de campo, si es necesario.
6	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Una vez elaborada la propuesta de proyecto, se remite mediante nota o correo electrónico a la Dirección Técnica o Gerencia Solicitante; para su revisión, e incorporación de otros aspectos técnicos que sean importantes incluir en propuesta y otorgamiento de visto bueno.

7	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe y revisa propuesta de proyecto de la Dirección Técnica, Dirección Administrativa Financiera, completa y con visto bueno. Luego entrega al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional con indicaciones, para su remisión a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante.
8	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe, revisa y de estar completa la propuesta de proyecto procede a elaborar nota de remisión; en algunos casos de acuerdo a los requisitos del cooperante, se solicitará firma de Presidencia de ANDA. Luego entrega a Jefe de Unidad de Cooperación Internacional para revisión.
9	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe, revisa nota y propuesta de proyecto y procede a firmarla o a enviarla para firma de Presidencia de ANDA, según sea el caso, acorde a los requisitos establecidos por el cooperante.
10	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe nota firmada por el Presidente de ANDA, y remite al Técnico en Cooperación para que prepare nota de envío a la Dirección General de cooperación para el desarrollo u organismo cooperante.
11	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Entrega nota y propuesta de proyecto firmada al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional para su remisión a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante.
12	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe y procede a elaborar solicitud de transporte para envío de la propuesta de proyecto.
13	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Autoriza solicitud de transporte e informa a Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional.
14	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Coordina la entrega oficial de la propuesta de proyecto, a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo cooperante.
15	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe nota firmada y sellada que comprueba la recepción de propuesta de proyecto a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante. Y procede a revisar y archivar nota.
16	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Consulta periódicamente a Técnico Ejecutivo de Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante (de acuerdo al caso) con la finalidad de conocer el estado de propuesta de proyecto.
17	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante, la nota de resolución a la propuesta de proyecto de Cooperación Financiera no reembolsable para la ejecución de Proyectos, en algunos casos con marginación de Presidencia.
18	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Si la propuesta de proyecto es aprobada: Informa a Junta de Gobierno la aprobación de la Cooperación Financiera no reembolsable y coordina con las Jefaturas de la unidad Ejecutora correspondiente las actividades para la ejecución y seguimiento de Proyecto. Si la propuesta de proyecto no es aprobada:

	Archiva nota de resolución.
--	-----------------------------

Referencia: 16			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad de Cooperación Internacional	
12	11	2007	Código: 320.3.07.05	
20	04	2009	Código: 305.3.08.05	
13	02	2014	Código: 15.3.13.05	
20	09	2019	Código: 16.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: **Seguimiento a la ejecución de Proyectos bajo la modalidad de Cooperación Financiera no Reembolsable.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe de la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante la aprobación del proyecto bajo la modalidad de Cooperación Financiera no Reembolsable y/o marginación del Presidente de ANDA y Lineamientos para coordinación y ejecución de Asistencia Financiera no Reembolsable aprobada. Procede a revisar y asignar al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional para el seguimiento.
2	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe, revisa y procede a consultar con Técnico Ejecutivo asignado por la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante con la finalidad de cumplir con los lineamientos del organismo cooperante.
3	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Coordina con la Dirección Técnica, Dirección Administrativa Financiera, la coordinación logística, programación de visita a los diferentes lugares donde se ejecutará el o los proyectos, programación física y financiera según sea el caso. Posteriormente coordina con técnico Ejecutivo de Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante, para realizar visita de campo. (En caso se necesite seguridad para el recorrido, solicita a la unidad ejecutora de ANDA realizar gestiones ante Jefatura de la Policía nacional civil correspondiente).
4	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	En coordinación con la Unidad Responsable de Proyectos de la Gerencia de Infraestructura y la Unidad Financiera Institucional de ANDA (UFI), realizan reuniones con personal Técnico del Ministerio de Hacienda, con la finalidad de recibir lineamientos para la incorporación de los fondos donados al presupuesto extraordinario de la Institución, cuando sea necesario.
5	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Coordina con la UFI la apertura de cuentas del proyecto y con la dirección General de Cooperación para el Desarrollo u organismo Cooperante coordina la solicitud del primer desembolso (según sea el caso) de acuerdo a los lineamientos del Cooperante.

6	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Una vez se cuente con los fondos depositados a favor de la Institución, procede a informar a: Presidente de ANDA, Dirección Administrativa Financiera y/o Dirección Técnica, unidad ejecutora de ANDA y UACI para que den inicio al proceso de licitación para la ejecución del (los) proyecto (s) a cargo de ANDA, si es necesario coordina con el Organismo Cooperante, e instruye al Técnico en Cooperación para seguimiento del proyecto.
7	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Con indicaciones de Jefe de Unidad de Cooperación Internacional, da seguimiento a las gestiones logísticas y administrativas del proyecto y solicita a unidad ejecutora de ANDA copia de Acta de Junta de Gobierno en la que se adjudica la licitación total o parcial a empresa (s) para la ejecución del (los) proyecto (s) y supervisión de los mismos.
8	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe información de unidad ejecutora de ANDA sobre orden de inicio para ejecución de obra.
9	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Coordina con la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas en caso que realice acto de inauguración o colocación de Primera Piedra, para que realice las gestiones protocolarias respectivas. Posteriormente da indicaciones al Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional para que elabore Resumen Ejecutivo del proyecto.
10	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe indicaciones y procede a elaborar Resumen Ejecutivo del Proyecto (monto de inversión, lugares y descripción de obra, empresas contratadas para la ejecución de obra, entre otros), y entrega al Jefe de Unidad de Cooperación Internacional.
11	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Remite a la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas Resumen ejecutivo del (los) proyecto (s) antes de la inauguración del mismo.
12	Técnico en Cooperación de Unidad de Cooperación Internacional	Una vez realizado el acto de inauguración o colocación de Primera Piedra recopila evidencias de la misma para agregar al archivo.
13	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Solicita a la unidad ejecutora de ANDA informe de avance de ejecución de obra, de acuerdo a lineamientos del Cooperante.
14	Jefe de Unidad de Cooperación Internacional	Recibe de la unidad ejecutora de ANDA informe físico y financiero de ejecución de obra, de acuerdo a lineamientos del Cooperante, para ser presentado ante la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u organismo cooperante.

ANEXO 1. Cartel con nombre del Experto.**UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL****DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO**

No.		CÓDIGO
1	Formulación del Presupuesto Institucional.	12.1.3.14.01
2	Asignación Presupuestaria de Egresos.	12.1.3.14.02
3	Elaboración de la Programación de Ejecución Presupuestaria de Egresos (PEP).	12.1.3.14.03
4	Programación de Ejecución Presupuestaria de Ingresos.	12.1.3.14.04
5	Aprobación de Formularios S1 para el Registro de la Previsión Presupuestaria (Momento Crédito Presupuestario).	12.1.3.14.05
6	Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago de Bienes y Servicios Adquiridos por Libre Gestión	12.1.3.14.06
7	Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago de Bienes y Servicios, Adquiridos Mediante CD, LP, LPI, CP Y CPI	12.1.3.14.07

8	Elaboración de Compromisos Presupuestarios para Reintegro de Gastos Efectuados a través de Fondo Circulante de Monto Fijo	12.1.3.14.08
9	Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el pago de la planilla de sueldos y salarios al personal de la institución.	12.1.3.14.09
10	Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago de Bienes y Servicios, Adquiridos en aquellos Procesos de Compra que no Interviene la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).	12.1.3.14.10
11	Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago de Beneficios Adicionales, Beneficios Extraordinarios y Prestaciones Adicionales	12.1.3.14.11
12	Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago a Empresas Descentralizadas.	12.1.3.14.12
13	Reprogramaciones Presupuestarias entre meses dentro de un mismo objeto específico de gasto	12.1.3.14.13
No.		CÓDIGO
14	Modificaciones Presupuestarias entre Específicos de Gasto dentro de un mismo Rubro de Agrupación (Reprogramación) y entre Rubros de Agrupación (Ajustes).	12.1.3.14.14
15	Modificaciones Presupuestarias entre Unidades Presupuestarias y/o entre Líneas de Trabajo.	12.1.3.14.15
16	Transferencia de Fondos entre Unidades Presupuestarias y/o Líneas de Trabajo por Traslado y/o Reclasificación de Plazas.	12.1.3.14.16
17	Transferencia de Fondos del Fondo General por el Ministerio de Hacienda.	12.1.3.14.17
18	Registro de Refuerzos Presupuestarios	12.1.3.14.18
19	Registro de Ampliaciones Automáticas	12.1.3.14.19
20	Anulación de Formulario S-1 / Previsiones Presupuestarias	12.1.3.14.20
21	Anulación de Compromisos Presupuestarios	12.1.3.14.21
22	Congelamiento de Fondos	12.1.3.14.22
23	Descongelamiento de Fondos.	12.1.3.14.23
24	Cierre Presupuestario	12.1.3.14.24

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 6
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.01	

Nombre del Procedimiento: **Formulación del Presupuesto Institucional.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Política Presupuestaria del Ministerio de Hacienda, Normas de Formulación Presupuestaria del Ministerio de Hacienda, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado y Manual de Clasificación para las Transacciones Financieras del Estado

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Solicita a Junta de Gobierno la conformación del Comité Técnico de Formulación de Presupuesto con la finalidad de

		dar inicio al proceso de Formulación del Presupuesto del próximo Ejercicio Fiscal.
2	Junta de Gobierno	Mediante Acuerdo Interno, nombra a los miembros del Comité Técnico de Formulación de Presupuesto, estableciendo las funciones de cada miembro y la fecha de presentación de los presupuestos ante la Unidad Financiera Institucional.
3	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Solicita a Jefe del Departamento de Presupuesto, la preparación de los instrumentos de formulación presupuestaria para su divulgación, los cuales deben estar acorde a las políticas y normativa vigente en materia de Presupuesto.
4		Solicita al Gerente Comercial, la proyección de Ingresos para el próximo ejercicio fiscal.
5	Jefe del Departamento de Presupuesto	Con base al Organigrama Institucional, elabora la Estructura Presupuestaria de ANDA, vinculando los centros de costos con su respectivo código institucional con la Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo a la que pertenezca.
6		Prepara, conjuntamente con el Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario, los formatos que serán utilizados por cada Unidad para la formulación del Presupuesto de gastos. Elabora lineamientos para la formulación del presupuesto (ejercicio fiscal del siguiente año) y los instructivos para completar dichos formatos a nivel específico y a nivel consolidado.
7	Jefe del Departamento de Presupuesto	Informa mediante correo electrónico institucional a todas las Dependencias de la Institución que poseen asignación de crédito presupuestario, la estructura presupuestaria, los lineamientos, instrucciones y formatos para la adecuada presentación de su presupuesto de gastos, indicando la fecha de presentación de los mismos al Departamento de Presupuesto de la Unidad Financiera Institucional.
8		Solicita a la Gerencia de Recursos Humanos la preparación del Presupuesto de Remuneraciones para toda la Institución, en los formatos establecidos por el Ministerio de Hacienda.
9	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Recibe por parte del Ministerio de Hacienda la Política Presupuestaria y Normas de Formulación Presupuestaria para el siguiente año, con la fecha establecida para su presentación.
10		Comunica al Jefe del Departamento de Presupuesto las normativas establecidas por el Ministerio de Hacienda.
11	Jefe del Departamento de Presupuesto	Informa a los miembros del Departamento de Presupuesto si existiera alguna normativa adicional que cumplir para tomar en cuenta en la revisión de los presupuestos individuales.
12	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario / Técnico del Departamento de Presupuesto.	Recibe por parte de la Gerencia de Recursos Humanos el Presupuesto de Remuneraciones, en archivo digital e impreso, el cual ha sido validado con las Direcciones, Gerencias, Subgerencias, Departamentos y Unidades, según sea el caso, acompañado de la Proforma de Ley de Salarios.

13		Recibe por parte de la Unidad de Planificación y Desarrollo o Unidad Ejecutora según sea el caso, el presupuesto de Egresos correspondientes a la Inversión (en archivo digital e impreso), de conformidad con los Techos comunicados por el Ministerio de Hacienda para el año en cuestión, Estudios de Pre-inversión y las Fichas Técnicas de cada Proyecto de Inversión.
14		Recibe por parte de Encargado de Dependencia, en archivo digital e impreso, el Presupuesto por Centro de Costo, tanto en formato consolidado como a nivel específico, acompañado por el Plan Anual de Trabajo y otra información complementaria, debidamente firmado por el Responsable de cada Unidad.
15	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario / Técnico del Departamento de Presupuesto.	Verifica que información esté completa, correcta y contenga las aclaraciones y justificaciones correspondientes en los casos que sean necesarios. Si la documentación es correcta pasa a la actividad No. 19, de lo contrario pasa a la actividad No. 16.
16		Devuelve a Encargado de la Unidad, los formatos del presupuesto con las respectivas observaciones.
17		Recibe a, través de correo y en forma física, los formatos de presupuesto, tanto en formato consolidado como a nivel específico, acompañado por el Plan Anual de Trabajo y demás información complementaria, debidamente firmado por el Responsable de cada Unidad.
18		Identifica si se han superado las observaciones o si la documentación está incorrecta. Si la documentación está completa y correcta pasa a actividad No. 19, de lo contrario pasa a Actividad No. 16.
19	Técnico del Departamento de Presupuesto	Entrega formatos revisados (digital e impreso) a Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario para consolidación y análisis.
20	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario	Revisa y analiza presupuestos individuales. De encontrarse observaciones pasa a actividad No. 21, de lo contrario pasa a actividad No. 22
21		Entrega documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto para que realice las observaciones necesarias y pasa a actividad No. 16
22		Consolida los presupuestos individuales de egresos, de acuerdo a la Estructura Presupuestaria previamente definida, para conformar el Presupuesto Operativo Institucional (POI) de Egresos.
23		Traslada archivo del POI consolidado al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión.
24	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica presupuesto consolidado y a nivel de Centro de Costo, de manera que se apegue a los lineamientos establecidos. Si presupuesto se apegue a los lineamientos pasa a actividad No. 27, de lo contrario pasa a actividad No. 25
25	Jefe del Departamento de Presupuesto	Analiza la información junto con Gerente de Unidad Financiera Institucional y determinan si será necesario realizar ajustes.

26		Informa a Técnico del Departamento de Presupuesto acerca de las modificaciones a realizar y de los Centros de Costo que tendrán que remitir de nuevo su presupuesto, en caso de ser necesario. De ser necesario algún tipo de ajuste pasa a actividad No. 16, de lo contrario, pasa a actividad No. 27.
27	Jefe del Departamento de Presupuesto/ Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario.	Preparan conjuntamente información que será presentada ante el Comité Técnico de Formulación de Presupuesto para la respectiva toma de decisiones.
28	Gerente de Unidad Financiera Institucional	Convoca reunión con el Comité Técnico de Formulación del Presupuesto, para la presentación de las cifras y establecimiento de los Techos Presupuestarios con base al Presupuesto de Ingresos y toma de decisiones.
29	Gerente Comercial	Presenta en Reunión de Comité Técnico de Formulación de Presupuesto, la proyección de Ingresos para el siguiente Ejercicio Fiscal.
30	Comité Técnico de Formulación del Presupuesto	Establece Techo Institucional con base a la Proyección de Ingresos, analiza cifras de ingresos y gastos y determinan los ajustes a realizar en ambos presupuestos, en el caso que sea necesario. De ser necesario ajuste pasa a actividad No. 31, de lo contrario pasa a actividad No. 48
31	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI) / Jefe del Departamento de Presupuesto	Informa a las Dependencias que deberán realizar ajustes a su presupuesto sobre las modificaciones establecidas por el Comité Técnico de Formulación del Presupuesto y las fechas de presentación en los formatos previamente establecidos.
32	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario.	Recibe por parte de la Gerencia Comercial, la versión final del presupuesto de Ingresos Corrientes total y mensualizado (en archivo digital e impreso), según los análisis y recomendaciones del Comité Técnico de Formulación del Presupuesto, de haber sido necesario.
33		Clasifica los conceptos de ingresos de acuerdo al Manual de Clasificación para las Transacciones Financieras del Sector Público y traslada documento al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión.
34	Jefe del Departamento de Presupuesto	Analiza información de ingresos. De ser consistente con lineamientos establecidos pasa a actividad No 45, de lo contrario pasa a actividad No. 35
35		Solicita al Gerente Comercial la corrección de la información proporcionada y/o la información complementaria de ser necesario y pasa a la actividad No. 32
36	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario / Técnico del Departamento de Presupuesto.	Recibe por parte de Encargado de Dependencia, en archivo digital e impreso, el Presupuesto por Centro de Costo corregido, y de acuerdo a los Techos establecidos por el Comité Técnico de Formulación del Presupuesto, tanto en formato consolidado como a nivel específico, acompañado por el Plan Anual de Trabajo debidamente firmado por el Responsable de cada Unidad.
37		Verifica que información esté completa, correcta y de acuerdo a indicaciones. Si la documentación es correcta pasa a la actividad No. 41 de lo contrario pasa a la actividad No. 38.

38		Devuelve a Encargado de la Unidad, los formatos del presupuesto con las respectivas observaciones.
39	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario / Técnico del Departamento de Presupuesto.	Recibe a, través de correo y en forma física, los formatos de presupuesto, tanto en formato consolidado como a nivel específico, acompañado por el Plan Anual de Trabajo y demás información complementaria, debidamente firmado por el Responsable de cada Unidad.
40		Identifica si se han superado las observaciones o si la documentación está incorrecta. Si la documentación está completa y correcta pasa a actividad No. 41, de lo contrario pasa a Actividad No. 38.
41	Técnico del Departamento de Presupuesto	Entrega formatos revisados (digital e impreso) a Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario para consolidación y análisis.
42	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario	Revisa y analiza presupuestos individuales. De encontrarse observaciones pasa a actividad No. 43, de lo contrario pasa a actividad No. 40
43		Entrega documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto para que realice las observaciones necesarias y pasa a actividad No. 38
44	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario	Consolida los presupuestos individuales de egresos, de acuerdo a la Estructura Presupuestaria previamente definida.
45	Jefe del Departamento de Presupuesto/Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario.	Preparan conjuntamente información que será presentada ante el Comité Técnico de Formulación de Presupuesto.
46	Gerente de Unidad Financiera Institucional	Convoca reunión con el Comité Técnico de Formulación del Presupuesto, para la presentación de las nuevas cifras.
47	Comité Técnico de Formulación del Presupuesto	Analiza cifras de Ingresos y Egresos y establecen fecha para presentación ante Junta de Gobierno.
48	Gerente de Unidad Financiera Institucional	Informa ante Junta de Gobierno, junto con el Comité Técnico de Formulación de Presupuesto, acerca del Presupuesto Institucional de Ingresos y Egresos, su composición y respaldo. Si no se tiene observaciones se pasa a la actividad No. 51, de lo contrario pasa a actividad No. 49.
49	Jefe del Departamento de Presupuesto	Realiza los ajustes correspondientes al Presupuesto de acuerdo a indicaciones e informa a las Dependencias involucradas de los cambios realizados.
50	Gerente de Unidad Financiera Institucional	Informa ante Junta de Gobierno, junto con el Comité Técnico de Formulación de Presupuesto, acerca del POI, su nueva composición y respaldo. Si no se tiene observaciones se pasa a la actividad No. 51, de lo contrario pasa a actividad No. 49.
51	Junta de Gobierno	Aprueba monto de Presupuesto Institucional, el cual queda plasmado en Acuerdo Interno.
52	Gerente de Unidad Financiera Institucional	Comunica al Jefe del Departamento de Presupuesto que la cifra ha sido aprobada para preparar el documento final que será entregado ante el Ministerio de Hacienda.

53	Jefe del Departamento de Presupuesto	Solicita al Departamento de Contabilidad, los informes contables de ingresos y egresos del año anterior, y al mes de junio del año en curso.
54		Recibe del Departamento de Contabilidad, los informes contables de ingresos y egresos del año anterior, y al mes de junio del año en curso.
55	Jefe del Departamento de Presupuesto	Prepara junto con Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario, el documento de Proyecto de Presupuesto que será presentado al Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Presupuesto (DGP).
56		Envía a la DGP, en archivo digital e impreso, el Proyecto de Presupuesto para su revisión. Si la DGP no tiene observaciones pasa a actividad No. 59, de lo contrario pasa a actividad No. 57
57		Realiza correcciones y/o anexa información complementaria al documento del presupuesto.
58		Envía a la DGP, en archivo digital e impreso, la información solicitada para su revisión. Si la DGP no tiene observaciones pasa a actividad No. 59, de lo contrario pasa a actividad No. 57
59	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario.	Archiva documento definitivo en espera de aprobación por parte de la Asamblea Legislativa.
60		Una vez aprobada la Ley de Presupuesto, imprime y archiva documento definitivo y de haber modificaciones al mismo, actualiza los controles respectivos.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.01	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.02	

Nombre del Procedimiento: **Asignación Presupuestaria de Egresos.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/ Técnico del Departamento de Presupuesto	Registra en el sistema SICEP (por cada Unidad Presupuestaria, Línea de Trabajo y Centro de Costo), la asignación por objeto específico de gasto aprobados por la Asamblea Legislativa, conforme a carga realizada por la DGP en la aplicación informática SAFI.
2		Envía el registro, a través del sistema SICEP en estado "Elaborado", al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión.
3	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica registro de la asignación.
4		Revisa si el registro está correcto y conforme a la carga realizada por la DGP en la aplicación informática SAFI o si hay

		que hacerle alguna modificación. De estar correcto, pasa a la actividad No. 10; de lo contrario, pasa a la actividad No. 5
5		Cambia el estado del registro a "Observado" en el sistema SICEP.
6		Informa al Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/ Técnico del Departamento de Presupuesto de las observaciones realizadas, para que se realicen las correcciones correspondientes.
7	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/ Técnico del Departamento de Presupuesto	Corrige el registro de la asignación correspondiente en el sistema SICEP y le cambia el estado a "Elaborado".
8		Envía el registro, a través del sistema SICEP al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión.
9	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si el registro es correcto, pasa a actividad No. 10, de lo contrario pasa a Actividad No. 5
10		Cambia el estado del Registro en el SICEP a "Validado."
11		Traslada registro a través del sistema a Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/Técnico del Departamento de Presupuesto.
12	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/ Técnico del Departamento de Presupuesto	Cambia el estado del registro en el SICEP a "Trasladado", para que sean las Unidades las que se encarguen de hacer la distribución mensual (PEP) de sus asignaciones en dicho sistema.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.02	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.03	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de la Programación de Ejecución Presupuestaria de Egresos (PEP).**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Presupuesto	Prepara, conjuntamente con el Encargado de Ejecución Presupuestaria, los lineamientos para la elaboración Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP) de Egresos, indicando la forma y fecha de presentación al Departamento de Presupuesto.
2		Una vez trasladadas las asignaciones vía sistema a cada uno de los Centros de Costos, informa mediante correo electrónico institucional a todas las Dependencias de la ANDA que poseen asignación de crédito presupuestario, los lineamientos para la elaboración PEP de Egresos, para que los Técnicos de cada Unidad procedan a elaborarla en la

		aplicación informática SICEP y presentarla en la forma y fecha señalada.
3	Encargado de Ejecución Presupuestaria/ Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe información, vía sistema, de la distribución de la PEP que el Técnico de la Unidad Solicitante ha realizado con base a su plan de trabajo, plan anual de compras, calendarización de pago de obras, proyectos de inversión y deuda pública; la revisa y analiza.
4		Verifica si hay que hacerle o no, observaciones a la distribución. Si no hay observaciones pasa a la actividad No. 9, de lo contrario pasa a la actividad No. 5.
5		Envía registro de la PEP a través del SICEP en estado "Observada", con el comentario correspondiente al Técnico de Unidad Solicitante. La misma información se la hace llegar a través de correo electrónico institucional.
6	Encargado de Ejecución Presupuestaria/ Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe la información vía sistema y verifica que se hayan superado las observaciones. Si es correcta la información, pasa a actividad No. 7, de lo contrario pasa a Actividad No. 5
7		Cambia el estado de la PEP de observada a "Validada" en el SICEP.
8		Una vez validada la PEP, informa al Jefe del Departamento de Presupuesto para que se apruebe. (Esta información la recibe a través del SICEP).
9	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica registro de la PEP por Centro de Costo, de manera que se apegue a los lineamientos establecidos. Si presupuesto se apegue a los lineamientos y no se tiene ningún tipo de observación pasa a actividad No.11, de lo contrario pasa a actividad No. 10
10		Devuelve PEP a Encargado de Ejecución Presupuestaria/ Técnico del Departamento de Presupuesto con las observaciones al registro y pasa a actividad No. 5
11		Aprueba la PEP por Centro de Costo en el sistema.
12		Informa a Encargado de Ejecución Presupuestaria/ Técnico del Departamento de Presupuesto que la PEP ha sido aprobada. Esta información también se recibe a través del sistema SICEP.
13	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Informa al Jefe del Departamento de Presupuesto cuando todas las PEP de cada Unidad Solicitante hayan sido remitidas y aprobadas.
14	Jefe del Departamento de Presupuesto	Aprueba la PEP Institucional a través del SICEP.
15		Informa al Encargado de Ejecución Presupuestaria que la PEP Institucional ha sido aprobada.
16	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Imprime la PEP Institucional de Egresos según Estructura Presupuestaria vigente para ingresarla en el sistema SAFI.
17	Encargado de Ejecución Presupuestaria/ Técnico del Departamento de Presupuesto	Ingresa la PEP Institucional de Egresos en la aplicación informática SAFI a nivel de Objeto Específico de Gasto, Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo, imprime documento y envía al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión.

18	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Revisa que el registro de la PEP de Egresos SAFI coincida con el registro del sistema SICEP. De estar correcta pasa a actividad No. 22, de lo contrario pasa a actividad No. 19
19		Remite el registro a Técnico del Departamento de Presupuesto para su corrección.
20	Técnico del Departamento de Presupuesto	Corrige el registro y envía nuevamente a Encargado de Ejecución Presupuestaria para su revisión.
21	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Revisa que el registro de la PEP de Egresos SAFI coincida con el registro del sistema SICEP. De estar correcta pasa a actividad No. 22, de lo contrario pasa a actividad No. 19
22		Remite documento impreso a Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación.
23	Jefe del Departamento de Presupuesto	Valida registro de la PEP ingresada en sistema SAFI.
24		Remite los documentos impresos de ambos sistemas al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
25	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Verifica PEP Institucional, tanto en físico como en el sistema SICEP y SAFI. Firma documentación y aprueba el registro en el sistema SAFI.
26		Remite documento firmado a Jefe del Departamento de Presupuesto
27	Jefe del Departamento de Presupuesto	Elabora nota de remisión de la PEP al Ministerio de Hacienda.
28	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Entrega documento impreso de la PEP al Jefe del Departamento de Presupuesto.
29	Jefe del Departamento de Presupuesto	Traslada documento impreso de la PEP con la nota de remisión al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
30	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Firma Nota de Remisión.
31		Entrega documentación al Encargado de Ejecución Presupuestaria.
32	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Entrega documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para su remisión.
33	Jefe del Departamento de Presupuesto	Envía PEP Institucional a la Dirección General de Presupuesto (DGP) del Ministerio de Hacienda, de acuerdo a los plazos y términos establecidos por la ley, en espera de aprobación.
34	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Retira en la DGP la PEP aprobada.
35		Archiva la documentación.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.18	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.04	

Nombre del Procedimiento: **Programación de Ejecución Presupuestaria de Ingresos.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Revisa informe de ejecución presupuestaria de ingresos del ejercicio anterior, que servirá como base junto con la proyección de ingresos mensual proporcionada por la Gerencia Comercial durante el Proceso de Formulación del Presupuesto Institucional, para la Programación de la Ejecución Presupuestaria de Ingresos.
2		Elabora Programación de Ejecución Presupuestaria de Ingresos por cada una de las fuentes de financiamiento (Fondo General, Recursos Propios, Donaciones y Préstamos Internos y Externos) y la ingresa en el SICEP.
3		Cambia el estado del registro de la PEP de Ingresos a "Elaborado" y lo traslada al Jefe del Departamento de Presupuesto a través del sistema.
4	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa el registro del presupuesto de ingresos (PEP de Ingresos).
5		Si el registro es correcto o no se tienen observaciones, pasa a la actividad No.9; de lo contrario pasa a la actividad No. 6
6		Reenvía el registro en estado "Observado" al Encargado de Ejecución Presupuestaria y le informa de los cambios para que realice las correcciones pertinentes.
7	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Realiza correcciones acatando las observaciones señaladas y efectúa el cambio de estado del registro en el sistema a "Elaborado".
8	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si es correcto el registro, pasa a actividad No.9, de lo contrario pasa a Actividad No. 6
9	Jefe del Departamento de Presupuesto	Valida y Aprueba el registro de la PEP de ingresos.
10		Informa al Encargado de Ejecución Presupuestaria que ha aprobado la PEP. Esta información también la recibe el Encargado a través del SICEP.
11	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Imprime la PEP de Ingresos Aprobada y firma en el campo "Elaborado".
12		Envía documento impreso a Jefe del Departamento de Presupuesto para firma.
13	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma PEP de Ingresos.
14		Traslada el documento nuevamente a Encargado de Ejecución Presupuestaria para su archivo.
15	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Archiva documentación correspondiente a la PEP de ingresos.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.03	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.05	

Nombre del Procedimiento: **Aprobación de Formularios S1 para el Registro de la Previsión Presupuestaria (Momento Crédito Presupuestario).**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe a, través del sistema SICEP y en forma física (original y copia), formulario S1 enviado por el Técnico de la Unidad Solicitante, el cual será necesario para cualquier movimiento que implique una erogación de fondos del presupuesto, no pudiendo adjudicarse ninguna compra o contratación que no esté respaldada totalmente por el monto consignado en el S-1.
2		Revisa formulario S1 a través del sistema y físicamente.
3		Revisa la consistencia y clasificación de los bienes y/o servicios detallados en el formulario y de ser necesario lo revisa conjuntamente con el Jefe del Departamento de Presupuesto. Si no se tienen observaciones y el formulario está correcto, pasa a actividad No. 6, de lo contrario pasa a Actividad No. 4
4		Devuelve al Técnico de la Unidad solicitante el formulario físico y a través del sistema SICEP en estado "Observado", detallando las correcciones a realizar tanto en el sistema como a través de correo electrónico institucional.
5		Recibe a, través del sistema SICEP y en forma física, el formulario S1, enviado por el Técnico de la Unidad Solicitante, con las modificaciones realizadas e identifica si se han superado las observaciones o si el formulario está incorrecto. Si el formulario está correcto, pasa a actividad No. 6, de lo contrario pasa a Actividad No. 4
6		Valida el formulario S1 a través del sistema SICEP (en este momento se convierte en Previsión Presupuestaria), y revisa el registro de la previsión generada en el sistema, cambiando su estado a "Elaborado".
7	Técnico del Departamento de Presupuesto	Entrega físicamente el formulario de la Previsión Presupuestaria al Jefe del Departamento de Presupuesto.
8	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa el formulario impreso y aprueba previsión presupuestaria a través del sistema SICEP.
9		Entrega a Técnico del Departamento de Presupuesto el formulario impreso.
10	Técnico del Departamento de Presupuesto	Imprime al reverso del formulario (original y copia), la información correspondiente a la previsión presupuestaria y firma en el campo correspondiente.
11		Entrega físicamente el formulario de Previsión Presupuestaria (original y copia), al Jefe del Departamento de Presupuesto para su firma.
12	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma y sella la Previsión Presupuestaria.
13		Entrega formulario impreso a Técnico del Departamento de Presupuesto.

14	Técnico del Departamento de Presupuesto	Informa al Técnico de la Unidad solicitante que su Previsión ha sido aprobada con éxito y que proceda a retirar y remitir el formulario S-1 con su respectiva Previsión Presupuestaria a la UACI para iniciar el proceso de compra o para respaldar cualquier otra erogación de fondos.
15		Archiva copia del Formulario S-1/Previsión Presupuestaria.
16		Entrega Formulario S-1/Previsión Presupuestaria original a delegado de la Unidad solicitante designado para tal fin.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
12	11	2007	Código: 03.01.3.07.02	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.04	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.06	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago de Bienes y Servicios Adquiridos por Libre Gestión.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe del Técnico de UACI copia de la Orden de Compra, copia de la oferta adjudicada y copia del o los formularios (s) de la Previsión Presupuestaria (Formulario S1) que amparan en su totalidad el proceso. Revisa consistencia de la documentación, clasificación presupuestaria del gasto, Centro de Costos que asumirá el Gasto y compara con la Previsión Presupuestaria. Analiza información para la adecuada programación del o los pagos.
2		Verifica si documentación está completa, si no presenta inconsistencias o si no requiere de información adicional para la programación de pagos. De estar correcta y completa la documentación, pasa a actividad No. 5, de lo contrario pasa a actividad No. 3
3		Realiza las observaciones de forma escrita en formato establecido para tal fin y la entrega junto con la documentación completa al Técnico de UACI.
4		Recibe nuevamente la documentación completa y verifica que se hayan solventado las observaciones. Si las observaciones han sido subsanadas pasa a actividad No. 5, de lo contrario pasa a Actividad No. 3.
5		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SICEP afectando los Centros de Costos y Específicos de Gastos correspondientes, verifica que esté conforme a la documentación de respaldo y lo deja en estado "Elaborado".
6	Técnico del Departamento de Presupuesto	Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SAFI, verifica que esté conforme al registro elaborado en el sistema SICEP y lo deja en estado de "Elaboración". Imprime una copia y firma en el espacio correspondiente.

7		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
8	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica contenido y consistencia del compromiso presupuestario impreso del sistema SAFI, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP.
9		Verifica si la documentación es correcta o si presenta inconsistencias. De ser correcta pasa a actividad No. 15 , de lo contrario pasa a actividad No. 10
10		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro del compromiso en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
11		Devuelve a Técnico del Departamento de Presupuesto, el formulario del compromiso, sin firma, junto con la documentación de respaldo para que las observaciones sean superadas.
12	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica las observaciones realizadas y corrige el registro del compromiso presupuestario, tanto en el sistema SAFI como en el sistema SICEP, si fuera el caso, cambiando el estado en el sistema SICEP nuevamente a "Elaborado".
13		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
14	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos, pasa a actividad No. 15, de lo contrario pasa a Actividad No. 10
15		Aprueba el registro del compromiso en el sistema SICEP y firma el formulario del compromiso SAFI en el espacio correspondiente.
16	Jefe del Departamento de Presupuesto	Entrega documentación al Técnico del Departamento de Presupuesto.
17	Técnico del Departamento de Presupuesto	Cambia el estado del compromiso en el sistema SAFI como "Aprobado", imprime dos copias del documento generado por dicho sistema, junto con una impresión del compromiso aprobado del sistema SICEP, les anexa documentación de respaldo y firma en los espacios correspondientes.
18		Remite los formularios al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
19	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma de aprobado los formularios de los Compromisos Presupuestarios generados por ambos sistemas, en los espacios correspondientes.
20		Entrega al Técnico del Departamento de Presupuesto, los formularios del compromiso.
21	Técnico del Departamento de Presupuesto	Anexa copia de la documentación de respaldo a los formularios del compromiso que quedarán en el archivo del Departamento de Presupuesto y archiva.

22		Remite formulario del compromiso presupuestario aprobado, generado a través del sistema SAFI, al Técnico del Departamento de Tesorería para referencia.
23	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe formulario del compromiso presupuestario para referencia. (Posteriormente el Departamento de Tesorería recibirá los documentos requeridos para la emisión de "Quedan", devengamiento presupuestario y pago a proveedores; y serán responsables de revisar que la documentación cumpla con el marco legal correspondiente).
24	Técnico del Departamento de Presupuesto	Remite formulario del compromiso presupuestario aprobado, generado a través del sistema SAFI, al Técnico de UACI para que proceda a entregar la Orden de Compra al proveedor y continuar con el proceso.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
12	11	2007	Código: 03.01.3.07.03	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.05	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.07	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago de Bienes y Servicios, Adquiridos Mediante CD, LP, LPI, CP Y CPI.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe del Técnico de UACI, el contrato o los contratos derivados del punto de acta de adjudicación de la CD, LP, LPI, CP o CPI, junto con el (los) Formulario (s) de la Previsión Presupuestaria (Formulario S1), que ampara la totalidad de la adquisición del bien o servicio, cuadro de distribución de los bienes y/o servicios por Centro de Costos en los casos en que participe más de una Dependencia y no esté detallado en el contrato y cualquier otro documento que lo respalde. Revisa y analiza documentación, verifica consistencia de la misma, clasificación presupuestaria del gasto y compara con Previsión Presupuestaria.
2		Verifica si documentación está completa, si no presenta inconsistencias o si no requiere de información adicional. De estar correcta y completa la documentación, pasa a actividad No. 5, de lo contrario pasa a actividad No.3
3		Anota la necesidad de información y/o realiza las observaciones de forma escrita en formato establecido para tal fin y la entrega junto con la documentación completa al Técnico de UACI.
4		Recibe nuevamente la documentación y/o la información adicional solicitada y verifica que se hayan solventado las observaciones, si ese fuera el caso. Si las observaciones han

		sido subsanadas y/o se cuenta con la documentación completa por parte de dicha Unidad, pasa a actividad No. 5, de lo contrario pasa a Actividad No. 3
5	Técnico del Departamento de Presupuesto	Identifica si el contrato establece la programación de pagos del bien y/o servicio objeto del mismo o si será necesario solicitar calendarización estimada del o los pagos.
6		De ser necesaria calendarización de pago, pasa a actividad No. 7, de lo contrario pasa a actividad No. 9
7		Solicita cuadro de programación de pagos a través de correo electrónico institucional, al Administrador del Contrato designado en el documento legal o al Encargado de la Unidad Solicitante, en caso de no haberse designado Administrador.
8		Recibe del Administrador del Contrato la programación de pagos, verifica si la información es acorde a lo que se solicitó. De ser correcta y completa la información, pasa a actividad No. 9, de lo contrario pasa a actividad No. 7
9		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SICEP afectando los Centros de Costos y Específicos de Gastos correspondientes por el valor total adjudicado, programando los montos en los meses que corresponderá efectuar el o los pagos, de conformidad a lo establecido en los documentos contractuales (Bases de licitación o concurso, términos de referencia, acta de adjudicación, planes de trabajo, oferta de proveedor, cuadro de distribución, u otros). Verifica que el registro esté conforme a la documentación de respaldo y lo deja en estado "Elaborado".
10		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SAFI, verifica que esté conforme al registro elaborado en el sistema SICEP y lo deja en estado de "Elaboración". Imprime una copia y firma en el espacio correspondiente.
11		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con documentación de respaldo anexa al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
12	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica contenido y consistencia del compromiso presupuestario impreso del sistema SAFI, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP.
13	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica si la documentación es correcta o si presenta inconsistencias. De ser correcta pasa a actividad No. 19, de lo contrario pasa a actividad No. 14
14		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro del compromiso en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
15		Devuelve a Técnico del Departamento de Presupuesto, el formulario del compromiso, sin firma, para que las observaciones sean superadas.
16	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica las observaciones realizadas y corrige el registro del compromiso presupuestario, tanto en el sistema SAFI como

		en el sistema SICEP, si fuera el caso, cambiando el estado en el sistema SICEP nuevamente a "Elaborado".
17		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
18	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos, pasa a actividad No.19, de lo contrario pasa a Actividad No. 14
19		Aprueba el registro del compromiso en el sistema SICEP y firma el formulario del compromiso SAFI en el espacio correspondiente.
20		Entrega documentación al Técnico del Departamento de Presupuesto.
21	Técnico del Departamento de Presupuesto	Cambia el estado del compromiso en el sistema SAFI como "Aprobado", imprime dos copias del documento generado por dicho sistema, junto con una impresión del compromiso aprobado del sistema SICEP, les anexa documentación de respaldo y firma en los espacios correspondientes.
22		Remite los formularios al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
23	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma de aprobado los formularios de los Compromisos Presupuestarios generados por ambos sistemas, en los espacios correspondientes.
24	Jefe del Departamento de Presupuesto	Entrega al Técnico del Departamento de Presupuesto, los formularios del compromiso.
25	Técnico del Departamento de Presupuesto	Anexa copia de la documentación de respaldo a los formularios del compromiso que quedarán en el archivo del Departamento de Presupuesto y archiva.
26		Remite copia del formulario del compromiso presupuestario aprobado, generado a través del sistema SAFI, al Técnico del Departamento de Tesorería para referencia.
27	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe formulario del compromiso presupuestario para referencia. (Posteriormente el Departamento de Tesorería recibirá los documentos requeridos para la emisión de "Quedan", devengamiento presupuestario y pago a proveedores; y serán responsables de revisar que la documentación cumpla con el marco legal correspondiente).
28	Técnico del Departamento de Presupuesto	Remite formulario del compromiso presupuestario aprobado generado a través del sistema SAFI, al Técnico de UACI para los fines correspondientes.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
12	11	2007	Código: 03.01.3.07.01	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.06	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.08	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Compromisos Presupuestarios para Reintegro de Gastos Efectuados a través de Fondo Circulante de Monto Fijo.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado del Fondo Circulante/ Encargado de Caja Chica	Recibe los comprobantes de egresos o la solicitud de Fondos con su respectiva documentación de soporte por parte de la Dependencia que efectuó el gasto, efectúa revisión de los aspectos técnicos y legales de la documentación de respaldo y elabora formato de reintegro en Excel.
2		Elabora Póliza de Reintegro de Caja Chica/Fondo Circulante en el sistema SICEP, anexando los comprobantes de respaldo: Comprobante de Egreso o Solicitud de Fondos, comprobantes de crédito fiscal, facturas, recibos, etc.
3		Genera formulario(s) S1 en el sistema SICEP, distribuido por centro de costo y por específico de gasto, a partir de la solicitud de reintegro. Si la liquidación corresponde a Fondo Circulante pasa a actividad No. 12, si la liquidación corresponde a Caja Chica pasa a la actividad No. 4
4	Encargado de Caja Chica	Traslada Póliza de Reintegro de Caja Chica al Encargado de Fondo Circulante para su respectiva liquidación y reintegro de fondos.
5	Encargado del Fondo Circulante	Revisa y verifica consistencia y legalidad de los comprobantes de pago y compara con Previsión Presupuestaria.
6		Verifica si la documentación es correcta o no. De ser correcta pasa a actividad No. 11, de lo contrario pasa a actividad No. 7
7		Anota las observaciones en la Hoja de Control de Correspondencia y las devuelve al Encargado (a) de la Caja Chica correspondiente.
8	Encargado de Caja Chica	Solventa observaciones, en un plazo de aproximadamente dos días hábiles después de recibido el requerimiento, (de no subsanar las observaciones no puede continuarse con el proceso).
9		Entrega documentación completa a Encargado del Fondo Circulante/ Técnico del Departamento de Tesorería
10	Encargado del Fondo Circulante	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si es correcta, pasa a actividad No. 11, de lo contrario pasa a Actividad No. 7
11		Elabora formato en Excel de la Póliza de Reintegro de Fondo Circulante correspondiente a la Liquidación de Cajas Chicas, resumiendo las pólizas y detalle de gastos contenidos en ella.
12		Traslada Póliza de Reintegro de Fondo Circulante emitida en sistema SICEP, reporte de la póliza elaborado en formato Excel y las Previsiones Presupuestarias generadas, al Técnico del Departamento de Tesorería.
13	Técnico del Departamento de Tesorería.	Revisa y verifica consistencia y legalidad de los comprobantes de pago y compara con los formatos de Póliza de Reintegro.

14		Verifica si la documentación es correcta o no. De ser correcta pasa a actividad No. 18 , de lo contrario pasa a actividad No. 15
15		Anota las observaciones en la Hoja de Control de Correspondencia y las devuelve al Encargado del Fondo Circulante.
16	Encargado del Fondo Circulante	Solventa las observaciones y entrega documentación corregida a Técnico del Departamento de Tesorería.
17	Técnico del Departamento de Tesorería.	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si la documentación es correcta, pasa a actividad No. 18, de lo contrario pasa a Actividad No. 15
18		Traslada Póliza de Reintegro de Fondo Circulante emitida en sistema SICEP, reporte de la póliza elaborado en formato Excel y las Previsiones Presupuestarias generadas, al Técnico del Departamento de Presupuesto.
19	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica consistencia de la documentación, revisa los objetos específicos del gasto aplicados e identifica los Centros de Costos a los cuales corresponden los bienes y/o o servicios adquiridos, comparándolos con la Previsión Presupuestaria, en el término aproximadamente de dos días hábiles después de recibida la documentación.
20		Verifica si documentación es correcta o no. De ser correcta pasa a actividad No. 25, de lo contrario pasa a actividad No. 21
21		Realiza las observaciones de forma escrita en formato establecido para tal fin y la entrega junto con la documentación completa al Técnico del Departamento de Tesorería.
22	Técnico del Departamento de Tesorería	Solventa observaciones, en un plazo de aproximadamente dos días hábiles después de recibido el requerimiento.
23		Entrega documentación corregida al Técnico del Departamento de Presupuesto.
24	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si las observaciones han sido subsanadas pasa a actividad No. 25, de lo contrario pasa a Actividad No. 21
25		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SICEP por el monto total del Reintegro, afectando los Centros de Costos y Específicos de Gastos correspondientes, verifica que esté conforme a la documentación de respaldo y lo deja en estado "Elaborado".
26		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SAFI, verifica que esté conforme al registro elaborado en el sistema SICEP y lo deja en estado de "Elaboración". Imprime una copia y firma en el espacio correspondiente.
27		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.

28	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica contenido y consistencia del compromiso presupuestario impreso del sistema SAFI, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP.
29	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica si la documentación es correcta o si presenta inconsistencias. De ser correcta pasa a actividad No. 35, de lo contrario pasa a actividad No. 30
30		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro del compromiso en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
31		Devuelve al Técnico del Departamento de Presupuesto, el formulario del compromiso, sin firma, para que las observaciones sean superadas.
32	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica las observaciones realizadas y corrige el registro del compromiso presupuestario, tanto en el sistema SAFI como en el sistema SICEP, si fuera el caso, cambiando el estado en el sistema SICEP nuevamente a "Elaborado".
33		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
34	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos, pasa a actividad No. 35, de lo contrario pasa a Actividad No. 30
35		Aprueba el registro del compromiso en el sistema SICEP y firma el formulario del compromiso SAFI en el espacio correspondiente.
36		Entrega documentación al Técnico del Departamento de Presupuesto.
37	Técnico del Departamento de Presupuesto	Cambia el estado del compromiso en el sistema SAFI como "Aprobado", imprime dos copias del documento generado por dicho sistema, junto con una impresión del compromiso aprobado del sistema SICEP, les anexa documentación de respaldo y firma en los espacios correspondientes.
38		Remite los formularios al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
39	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma de aprobado los formularios de los Compromisos Presupuestarios generados por ambos sistemas, en los espacios correspondientes.
40	Jefe del Departamento de Presupuesto	Entrega al Técnico del Departamento de Presupuesto, los formularios del compromiso.
41	Técnico del Departamento de Presupuesto	Anexa copia de la documentación de respaldo a los formularios del compromiso que quedarán en el archivo del Departamento de Presupuesto y archiva.
42		Remite las dos copias del formulario del Compromiso Presupuestario generados a través del sistema SAFI, debidamente documentado, al Técnico del Departamento de Tesorería.
43	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe los formularios del compromiso presupuestario para que se registre en el SAFI la obligación de pago

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
12	11	2007	Código: 03.01.3.07.04	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.07	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.09	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el pago de la planilla de sueldos y salarios al personal de la institución.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe del Técnico de Remuneraciones copia de la planilla de sueldos y salarios y el resumen de la planilla, con el detalle de las remuneraciones clasificadas presupuestariamente a nivel de Línea de Trabajo, junto con los Formularios S-1 (Previsiones Presupuestarias) que las amparan y le asigna fecha de recepción. Revisa que la documentación del pago de planillas esté completa y correcta y acorde con el Formulario S-1, en un término aproximado de 3 días hábiles.
2		Verifica si la documentación está completa y correcta. De ser correcta pasa a actividad No. 5 , de lo contrario pasa a actividad No. 3
3	Técnico del Departamento de Presupuesto	Realiza las observaciones de forma escrita en formato establecido para tal fin y la entrega junto con la documentación completa al Técnico de Remuneraciones.
4		Recibe nuevamente la documentación completa y verifica que se hayan solventado las observaciones. Si las observaciones han sido subsanadas pasa a actividad No. 5, de lo contrario pasa a Actividad No. 3.
5		Gestiona la aprobación del Formulario S-1 (Previsión Presupuestaria) con el Jefe del Departamento de Presupuesto (Ver Procedimiento de Aprobación de Formularios S-1).
6		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SICEP afectando los Centros de Costos definidos como Línea de Trabajo y los Específicos de Gastos correspondientes, verifica que esté conforme a la documentación de respaldo y lo deja en estado "Elaborado".
7	Técnico del Departamento de Presupuesto	Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SAFI, verifica que esté conforme al registro elaborado en el sistema SICEP y lo deja en estado de "Elaboración". Imprime una copia y firma en el espacio correspondiente.
8		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.

9	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica contenido y consistencia del compromiso presupuestario impreso del sistema SAFI, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP.
10		Verifica si la documentación es correcta o si presenta inconsistencias. De ser correcta pasa a actividad No. 16 , de lo contrario pasa a actividad No. 11
11		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro del compromiso en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
12		Devuelve al Técnico del Departamento de Presupuesto, el formulario del compromiso, sin firma, junto con la documentación de respaldo, para que las observaciones sean superadas.
13	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica las observaciones realizadas y corrige el registro del compromiso presupuestario, tanto en el sistema SAFI como en el sistema SICEP, si fuera el caso, cambiando el estado en el sistema SICEP nuevamente a "Elaborado".
14		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
15	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos, pasa a actividad No. 16, de lo contrario pasa a Actividad No. 11
16		Aprueba el registro del compromiso en el sistema SICEP y firma el formulario del compromiso SAFI en el espacio correspondiente.
17	Jefe del Departamento de Presupuesto	Entrega documentación al Técnico del Departamento de Presupuesto.
18	Técnico del Departamento de Presupuesto	Cambia el estado del compromiso en el sistema SAFI como "Aprobado", imprime dos copias del documento generado por dicho sistema, junto con una impresión del compromiso aprobado del sistema SICEP, les anexa documentación de respaldo y firma en los espacios correspondientes.
19		Remite los formularios al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
20	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma de aprobado los formularios de los Compromisos Presupuestarios generados por ambos sistemas, en los espacios correspondientes.
21		Entrega al Técnico del Departamento de Presupuesto, los formularios del compromiso.
22	Técnico del Departamento de Presupuesto	Anexa copia de la documentación de respaldo a los formularios del compromiso que quedarán en el archivo del Departamento de Presupuesto y archiva.
23		Remite formulario del compromiso presupuestario aprobado, generado a través del sistema SAFI, junto con la planilla, resumen, previsiones presupuestarias y demás documentación de respaldo al Técnico del Departamento de Tesorería.

24	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe el compromiso presupuestario para que se registre en el SAFI la obligación de pago.
----	---------------------------------------	--

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
12	11	2009	Código: 03.01.3.07.05	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.08	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.10	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago de Bienes y Servicios, Adquiridos en aquellos Procesos de Compra que no Interviene la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Tesorería	<p>Recibe del Técnico de Unidad solicitante, original y copia de documentos legales que amparen el pago de los bienes y/o servicios que han sido adquiridos sin intervención de la UACI, como, por ejemplo: servicios de energía eléctrica y agua potable, servicios bancarios y financieros (excepto seguros), pagos y/o transferencias establecidas en convenios entre entidades del Estado, Subsidios al SETA y Despensa, planillas de viáticos, entre otros. Los diferentes comprobantes que podrían contener, dependiendo de la naturaleza del documento que originó el gasto son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nota de Pedido. - Comprobante de Crédito Fiscal, Factura de Consumidor Final u otro documento que haga las veces de éstos. - Constancia de haber recibido a satisfacción el bien o servicio adquirido. - Cuadro de distribución, desglosando la calendarización de pago (En caso de que el pago se realice parcialmente) y detallando lo que corresponde a cada dependencia o región, en caso de que el bien o servicio esté destinado a varias Unidades con diferentes líneas de trabajo. - Cualquier otro comprobante que respalde la legalidad del pago. - Previsión Presupuestaria (Formulario S-1) que ampare la totalidad del gasto.
2		Revisa que la documentación esté completa y verifica consistencia y legalidad de los comprobantes de pago
3	Técnico del Departamento de Tesorería	Entrega documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto.

4	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica consistencia de la documentación recibida, (la verificación de comprobantes de pago la realiza el Departamento de Tesorería), revisa la clasificación presupuestaria de los gastos y el Centro de Costo al que se le afectará su presupuesto, en el término aproximado de 3 días hábiles después de recibida la documentación y compara con la Previsión Presupuestaria.
5	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica si la documentación está completa, si no presenta inconsistencias o si no requiere de información adicional para la programación de pagos. De estar correcta y completa la documentación, pasa a actividad No. 11, de lo contrario pasa a actividad No. 6
6		Realiza las observaciones de forma escrita en formato establecido para tal fin y la entrega junto con la documentación completa al Técnico del Departamento de Tesorería.
7	Técnico del Departamento de Tesorería	Gestiona ante Unidad solicitante, para que las observaciones sean superadas en un plazo aproximado de 2 días hábiles después de recibido el requerimiento (de no subsanar las observaciones no puede continuarse con el proceso).
8		Recibe documentación necesaria para solventar las observaciones, por parte del Técnico de Unidad solicitante.
9		Entrega documentación completa al Técnico del Departamento de Presupuesto.
10	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si las observaciones han sido subsanadas, pasa a actividad No. 11, de lo contrario pasa a Actividad No. 6
11		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SICEP afectando los Centros de Costos y Específicos de Gastos correspondientes, verifica que esté conforme a la documentación de respaldo y lo deja en estado "Elaborado".
12	Técnico del Departamento de Presupuesto	Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SAFI, verifica que esté conforme al registro elaborado en el sistema SICEP y lo deja en estado de "Elaboración". Imprime una copia y firma en el espacio correspondiente.
13		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
14	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica contenido y consistencia del compromiso presupuestario impreso del sistema SAFI, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP.
15		Verifica si la documentación es correcta o si presenta inconsistencias. De ser correcta pasa a actividad No. 21, de lo contrario pasa a actividad No. 16
16		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro del compromiso en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.

17		Devuelve al Técnico del Departamento de Presupuesto, los formularios del compromiso, sin firma, junto con la documentación de respaldo para que las observaciones sean superadas.
18	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica las observaciones realizadas y corrige el registro del compromiso presupuestario, tanto en el sistema SAFI como en el sistema SICEP, si fuera el caso, cambiando el estado en el sistema SICEP nuevamente a "Elaborado".
19		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generados por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
20	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos, pasa a actividad No. 21, de lo contrario pasa a Actividad No. 16
21		Aprueba el registro del compromiso en el sistema SICEP y firma el formulario del compromiso SAFI en el espacio correspondiente.
22	Jefe del Departamento de Presupuesto	Entrega documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto.
23	Técnico del Departamento de Presupuesto	Cambia el estado del compromiso en el sistema SAFI como "Aprobado", imprime dos copias del documento generado por dicho sistema, junto con una impresión del compromiso aprobado del sistema SICEP, les anexa documentación de respaldo y firma en los espacios correspondientes.
24		Remite los formularios al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
25	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma de aprobado los formularios de los Compromisos Presupuestarios generados por ambos sistemas, en los espacios correspondientes.
26		Entrega al Técnico del Departamento de Presupuesto, los formularios del compromiso.
27	Técnico del Departamento de Presupuesto	Anexa copia de la documentación de respaldo a los formularios del compromiso que quedarán en el archivo del Departamento de Presupuesto y archiva.
28		Remite formulario del compromiso presupuestario aprobado, generado a través del sistema SAFI, debidamente documentado al Técnico del Departamento de Tesorería.
29	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe el compromiso presupuestario para que se registre en el SAFI la obligación de pago.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.09	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.11	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago de Beneficios Adicionales, Beneficios Extraordinarios y Prestaciones Adicionales.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe formulario S1 que ampare el pago de Beneficios Adicionales, Beneficios Extraordinarios y/o Prestaciones Adicionales y realiza la gestión de aprobación de la Previsión Presupuestaria junto con el Jefe del Departamento de Presupuesto. (Ver procedimiento de Elaboración de S1).
2		Entrega Previsión Presupuestaria al Técnico de la Gerencia de Recursos Humanos, debidamente firmada.
3	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe documentación, revisa que la documentación del pago, dependiendo de su naturaleza, este completa, correcta y debidamente amparada con su previsión presupuestaria.
4		Verifica si la documentación está correcta y completa. De ser correcta pasa a actividad No. 7, de lo contrario pasa a actividad No. 5
5		Anota las observaciones en la Hoja de Control de Correspondencia y las devuelve al Técnico de la Gerencia de Recursos Humanos.
6		Recibe nuevamente la documentación y verifica si se han solventado las observaciones. De ser correcta pasa a actividad No. 7, de lo contrario pasa a actividad No. 5
7		Entrega documentación completa a Técnico del Departamento de Presupuesto, para elaboración de compromiso presupuestario.
8	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica consistencia de los datos de la documentación presentada, aplicación presupuestaria del gasto y Centro de Costo al que se le afectará su presupuesto y compara con la Previsión Presupuestaria. (La revisión de documentación la realizan en el Departamento de Tesorería).
9		Verifica si la documentación está completa, si no presenta inconsistencias o si no requiere de información adicional. De estar correcta y completa la documentación, pasa a actividad No. 14, de lo contrario pasa a actividad No. 10
10		Realiza las observaciones de forma escrita en formato establecido para tal fin y la entrega junto con la documentación completa al Técnico del Departamento de Tesorería.
11	Técnico del Departamento de Tesorería	Solventa observaciones requeridas.
12		Entrega documentación corregida al Técnico del Departamento de Presupuesto.
13	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe nuevamente la documentación completa y verifica que se hayan solventado las observaciones. Si las observaciones han sido subsanadas, pasa a actividad No. 14, de lo contrario pasa a Actividad No. 10
14		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SICEP afectando los Centros de Costos y Específicos de Gastos

		correspondientes, verifica que esté conforme a la documentación de respaldo y lo deja en estado "Elaborado".
15		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SAFI, verifica que esté conforme al registro elaborado en el sistema SICEP y lo deja en estado de "Elaboración". Imprime una copia y firma en el espacio correspondiente.
16		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
17	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica contenido y consistencia del compromiso presupuestario impreso del sistema SAFI, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP.
18	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica si la documentación es correcta o si presenta inconsistencias. De ser correcta pasa a actividad No.24, de lo contrario pasa a actividad No. 19.
19		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro del compromiso en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
20		Devuelve al Técnico del Departamento de Presupuesto, el formulario del compromiso, sin firma, junto con la documentación de respaldo para que las observaciones sean superadas.
21	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica las observaciones realizadas y corrige el registro del compromiso presupuestario, tanto en el sistema SAFI como en el sistema SICEP, si fuera el caso, cambiando el estado en el sistema SICEP nuevamente a "Elaborado".
22		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generados por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
23	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos,, pasa a actividad No. 24, de lo contrario pasa a Actividad No. 19
24		Aprueba el registro del compromiso en el sistema SICEP y firma el formulario del compromiso SAFI en el espacio correspondiente.
25		Entrega documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto.
26	Técnico del Departamento de Presupuesto	Cambia el estado del compromiso en el sistema SAFI como "Aprobado", imprime dos copias del documento generado por dicho sistema, junto con una impresión del compromiso aprobado del sistema SICEP, les anexa documentación de respaldo y firma en los espacios correspondientes.
27		Remite los formularios al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
28	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma de aprobado los formularios de los Compromisos Presupuestarios generados por ambos sistemas, en los espacios correspondientes.

29		Entrega al Técnico del Departamento de Presupuesto, los formularios del compromiso.
30	Técnico del Departamento de Presupuesto	Anexa copia de la documentación de respaldo a los formularios del compromiso que quedarán en el archivo del Departamento de Presupuesto y archiva.
31		Remite formulario del compromiso presupuestario aprobado, generado a través del sistema SAFI, debidamente documentado al Técnico del Departamento de Tesorería.
32	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe el compromiso presupuestario, para que se registre en el SAFI la obligación de pago.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.10	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.12	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Compromisos Presupuestarios para el Pago a Empresas Descentralizadas.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe formulario S1 de parte del Técnico de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados, en forma física y a través del sistema SICEP y realiza la gestión de aprobación de la Previsión Presupuestaria junto con el Jefe del Departamento de Presupuesto. (Ver procedimiento de Elaboración de S1).
2		Entrega Previsión Presupuestaria al Técnico de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados, debidamente aprobada y Firmada.
3	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe del Técnico de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados, la Previsión Presupuestaria, nota de remisión de documentación presentada, nota de liquidación a empresa descentralizada, y demás documentación de respaldo.
4		Revisa que la documentación del pago este completa y correcta. Si la documentación es correcta, pasa a actividad No. 7, de lo contrario pasa a actividad No. 5
5		Anota las observaciones en la Hoja de Control de Correspondencia y las devuelve al Técnico de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados.
6		Recibe nuevamente la documentación y verifica si se han solventado las observaciones. Si la documentación está completa y correcta, pasa a actividad No. 7, de lo contrario pasa a actividad No. 5

7		Entrega nota de remisión de documentación presentada, copia del recibo por otros ingresos y Previsión Presupuestaria al Técnico del Departamento de Presupuesto.
8	Técnico del Departamento de Presupuesto	Revisa consistencia de la documentación recibida, (los comprobantes de pago ya fueron revisados por el Departamento de Tesorería), verifica que la documentación esté completa y compara con los datos de la Previsión Presupuestaria.
9		Verifica si la documentación está completa y si no presenta inconsistencias. De estar correcta y completa la documentación, pasa a actividad No.15, de lo contrario pasa a actividad No. 10
10		Realiza las observaciones de forma escrita en formato establecido para tal fin y la entrega junto con la documentación completa al Técnico del Departamento de Tesorería.
11	Técnico del Departamento de Tesorería	Devuelve documentación al Técnico de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados con observaciones respectivas.
12		Recibe nuevamente la documentación y verifica si se han solventado las observaciones. De ser correcta pasa a actividad No. 13, de lo contrario pasa a actividad No. 11
13		Entrega documentación completa al Técnico del Departamento de Presupuesto.
14	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si las observaciones han sido subsanadas, pasa a actividad No. 15 de lo contrario pasa a Actividad No. 10
15		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SICEP afectando el Centro de Costos y Específicos de Gastos correspondientes, verifica que esté conforme a la documentación de respaldo y lo deja en estado "Elaborado".
16		Elabora el compromiso presupuestario en el sistema SAFI, verifica que esté conforme al registro elaborado en el sistema SICEP y lo deja en estado de "Elaboración". Imprime una copia y firma en el espacio correspondiente.
17		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
18	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica contenido y consistencia del compromiso presupuestario impreso del sistema SAFI, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP.
19		Verifica si la documentación es correcta o si presenta inconsistencias. De ser correcta pasa a actividad No. 25, de lo contrario pasa a actividad No. 20
20		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro del compromiso en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.

21		Devuelve al Técnico del Departamento de Presupuesto, el formulario del compromiso, sin firma, junto con la documentación de respaldo para que las observaciones sean superadas.
22	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica las observaciones realizadas y corrige el registro del compromiso presupuestario, tanto en el sistema SAFI como en el sistema SICEP, si fuera el caso, cambiando el estado en el sistema SICEP nuevamente a "Elaborado".
23		Traslada el formulario del compromiso presupuestario generado por el SAFI, con la documentación de respaldo anexa, al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión y aprobación.
24	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos, pasa a actividad No. 25, de lo contrario pasa a Actividad No. 20
25		Aprueba el registro del compromiso en el sistema SICEP y firma el formulario del compromiso SAFI en el espacio correspondiente.
26		Entrega documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto.
27	Técnico del Departamento de Presupuesto	Cambia el estado del compromiso en el sistema SAFI como "Aprobado", imprime dos copias del documento generado por dicho sistema, junto con una impresión del compromiso aprobado del sistema SICEP, les anexa documentación de respaldo y firma en los espacios correspondientes.
28	Técnico del Departamento de Presupuesto	Remite los formularios al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
29	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma de aprobado los formularios de los Compromisos Presupuestarios generados por ambos sistemas, en los espacios correspondientes.
30		Entrega al Técnico del Departamento de Presupuesto, los formularios del compromiso.
31	Técnico del Departamento de Presupuesto	Anexa copia de la documentación de respaldo a los formularios del compromiso que quedarán en el archivo del Departamento de Presupuesto y archiva.
32		Remite formulario del compromiso presupuestario aprobado, generado a través del sistema SAFI, debidamente documentado al Técnico del Departamento de Tesorería.
33	Técnico del Departamento de Tesorería	Recibe formularios del compromiso presupuestario para que se registre en el SAFI la obligación de pago.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.13	

Nombre del Procedimiento: **Reprogramaciones Presupuestarias entre meses dentro de un mismo objeto específico de gasto.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica la necesidad de la reprogramación presupuestaria entre meses, debido a que los fondos para elaborar un compromiso presupuestario no se tienen programados en el mes en el que se requiere afectación presupuestaria.
2		Registra el movimiento en el sistema SICEP, según las necesidades entre meses dentro del mismo objeto específico de gasto y dentro del mismo Centro de Costo según se requiera.
3		Registra el movimiento en el sistema SAFI, acorde al movimiento efectuado en el sistema SICEP, teniendo en cuenta que los registros deben elaborarse por Línea de Trabajo y que si el movimiento se elabora para más de un Centro de Costo dentro de la misma línea, estos deben registrarse debidamente agrupados y sin omitir información. Agrega número de registro SAFI en sistema SICEP y cambia el estado del mismo a "Elaborado".
4		Imprime registro del sistema SAFI y lo traslada a Jefe de Departamento de Presupuesto para su aprobación.
5	Jefe del Departamento de Presupuesto.	Revisa el tipo de movimiento solicitado, comparando consistencias de los registros en sistemas SAFI y SICEP. Si el registro es correcto pasa a la actividad No. 9 , de lo contrario pasa a la actividad No. 6
6		Reenvía el registro en estado "Observado" al Técnico del Departamento de Presupuesto para que se realicen las correcciones pertinentes.
7	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, realiza el cambio de estado del registro en el sistema SICEP a "Elaborado" y/o modifica el registro en el sistema SAFI, según sea el caso. Imprime de ser necesario el registro del sistema SAFI y traslada solicitud nuevamente al Jefe de Departamento de Presupuesto.
8	Jefe del Departamento de Presupuesto.	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos, pasa a actividad No. 9, de lo contrario pasa a Actividad No. 6.
9		Aprueba el registro en el sistema SICEP e informa al Técnico del Departamento de Presupuesto que ha validado su solicitud. Esta información también la recibe el Técnico a través del SICEP.
10	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Aprueba la modificación presupuestaria en el sistema SAFI, imprime el registro de la modificación generada en sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
11		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
12	Jefe del Departamento de Presupuesto.	Firma la impresión del registro en el campo respectivo del formulario impreso del sistema SICEP y traslada documentación al Gerente de Unidad Financiera Institucional.
13	Gerente de Unidad Financiera Institucional	Firma documento impreso del sistema SAFI.
14		Envía documentación a Técnico del Departamento de

		Presupuesto.
15	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Recibe documentos y archiva

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.11	
			Código: 03.01.3.09.11	
			Código: 03.01.3.10.11	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.14	

Nombre del Procedimiento: **Modificaciones Presupuestarias entre Específicos de Gasto dentro de un mismo Rubro de Agrupación (Reprogramación) y entre Rubros de Agrupación (Ajustes).**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Recibe solicitud de modificación presupuestaria a través del sistema SICEP y en forma física, debidamente firmada por el Jefe de Unidad Solicitante, o a través de correo electrónico institucional.
2		Revisa que solicitud, del sistema SICEP, este conforme a la solicitud recibida en forma física o a través de correo electrónico Institucional.
3		Verifica si la solicitud procede, si la aplicación presupuestaria es correcta según el motivo de la solicitud o si presenta algún tipo de inconsistencia. De ser correcta y procedente la solicitud pasa a actividad No. 6, de lo contrario pasa a actividad No. 4
4		Reenvía la solicitud al Técnico de Unidad Solicitante a través del sistema SICEP y le indica las observaciones a través de correo electrónico institucional, para que se realicen las correcciones.
5		Recibe nuevamente en forma física o vía correo electrónico y a través del sistema SICEP, la solicitud de modificación y verifica que se hayan solventado las observaciones. Si las observaciones han sido subsanadas pasa a actividad No. 6, de lo contrario pasa a Actividad No.4
6		Cambia estado de la solicitud a "Elaborado" en el SICEP.
7		Registra la modificación presupuestaria en el sistema SAFI y realiza la impresión del registro en estado "Elaborado" de dicho sistema.
8	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Traslada solicitud impresa al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación, junto con impresión de formulario de la modificación presupuestaria SAFI.

9	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa tipo de movimiento solicitado, comparando documento impreso del registro en el sistema SAFI, con el registro digital en el sistema SICEP y con la solicitud de la Dependencia.
10		Verifica si el registro es correcto o si presenta inconsistencias. Si los registros son correctos, pasa a actividad No. 14 , de lo contrario pasa a Actividad No. 11
11		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro de la modificación en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
12		Entrega solicitud nuevamente a Técnico del Departamento de Presupuesto para corrección.
13	Técnico del Departamento de Presupuesto	Verifica las observaciones realizadas. Si el error es de su competencia procede a realizar la corrección y pasa actividad No. 14. Si el error corresponde a la Dependencia solicitante pasa a la actividad No.4
14		Traslada solicitud a Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación, junto con impresión de formulario de la modificación presupuestaria SAFI.
15	Jefe del Departamento de Presupuesto	Recibe nuevamente la solicitud y verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos pasa a la actividad No.16 de lo contrario pasa a la actividad No. 11.
16		Aprueba el registro en el sistema SICEP e informa al Técnico del Departamento de Presupuesto que ha aprobado la solicitud. Esta información también la recibe el Técnico a través del SICEP.
17		Entrega documentación al Técnico del Departamento de Presupuesto.
18	Técnico del Departamento de Presupuesto	Aprueba el registro de la modificación presupuestaria en el sistema SAFI, realiza una impresión de la modificación presupuestaria aprobada del sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
19	Técnico del Departamento de Presupuesto	Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
20	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma la impresión de la modificación presupuestaria SICEP en el campo respectivo y traslada documentos al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
21	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Aprueba el registro en el sistema SICEP, en aquél caso en que sea necesario, y firma documento impreso del sistema SAFI.
22		Envía documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto.
23	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe documentos y archiva.
24		Informa al Técnico de Unidad Solicitante que su solicitud ha sido aprobada.

Referencia: 10	Ámbito de Competencia	
----------------	-----------------------	--

Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	Hoja 1 de 2
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.12	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.15	

Nombre del Procedimiento: **Modificaciones Presupuestarias entre Unidades Presupuestarias y/o entre Líneas de Trabajo.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe copia de Acuerdo de Sesión de Junta de Gobierno en la que se autoriza la transferencia de fondos entre Unidades Presupuestarias y/o Líneas de Trabajo, indicando las Dependencias involucradas, los específicos de gasto y los montos a transferir. En el caso de transferencias por indemnizaciones, bastará con solicitud vía correo electrónico de la Gerencia de Recursos Humanos, ya que se tiene establecido desde el proceso de Formulación del Presupuesto que es dicha Dependencia quien concentra el gasto para dicho Rubro y lo reorienta según las necesidades, amparados en acuerdo general de Junta de Gobierno al igual que el traslado de plazas.
2		Registra en los sistemas SICEP y SAFI la modificación presupuestaria solicitada en el acuerdo o vía correo electrónico según sea el caso, los deja en estado "Elaborado" y realiza una impresión del registro del sistema SAFI.
3		Traslada copia del acuerdo o solicitud impresa al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación, junto con impresión de formulario de la modificación presupuestaria SAFI.
4	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa tipo de movimiento solicitado, comparando documento impreso del registro en el sistema SAFI, con el registro digital en el sistema SICEP y con el movimiento solicitado en el acuerdo o impresión de la solicitud recibida vía correo electrónico, según sea el caso.
5		Verifica que los registros en ambos sistemas sean acordes a la documentación de respaldo. Si los registros son correctos pasa a la actividad No.10 de lo contrario pasa actividad No.6
6	Jefe del Departamento de Presupuesto	Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro de la modificación en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
7		Entrega solicitud nuevamente a Técnico del Departamento de Presupuesto para corrección.
8	Técnico del Departamento de Presupuesto	Solventa las observaciones, cambia el estado del registro en SICEP, si fuera el caso, y traslada nuevamente la solicitud al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación.

9	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros son correctos pasa a la actividad No.10, de lo contrario pasa a la actividad No.6
10		Aprueba el registro en el sistema SICEP e informa al Técnico del Departamento de Presupuesto que ha aprobado la solicitud. Esta información también la recibe el Técnico a través del SICEP.
11		Entrega documentación al Técnico del Departamento de Presupuesto.
12	Técnico del Departamento de Presupuesto	Aprueba el registro de la modificación presupuestaria en el sistema SAFI, realiza una impresión de la modificación presupuestaria aprobada del sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
13		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
14	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma la impresión de la modificación presupuestaria SICEP en el campo respectivo y traslada documentos al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
15	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Aprueba el registro en el sistema SICEP, en aquél caso en que sea necesario, y firma documento impreso del sistema SAFI.
16		Envía documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto.
17	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Recibe documentos y archiva.
18		Informa a las Dependencias involucradas que la modificación presupuestaria ha sido aprobada.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.16	

Nombre del Procedimiento: **Transferencia de Fondos entre Unidades Presupuestarias y/o Líneas de Trabajo por Traslado y/o Reclasificación de Plazas.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Administrador de Sistema de Recursos Humanos.	Recibe solicitud de acción de personal por traslado y/o reclasificación de plazas previamente analizado por el Técnico de Control de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos. Si la Dependencia que recibe la plaza se encuentra en la misma Unidad Presupuestaria y/o Línea de Trabajo que la Dependencia que envía la plaza, informa al Técnico de Control de Personal que continúe con su procedimiento normal de traslado, de lo contrario pasa a actividad No. 2

2		Realiza los cálculos del Salario y sus colaterales anuales estimados a partir de la fecha en que se haga efectivo el traslado y/o reclasificación de la plaza y procede a clasificar los conceptos presupuestariamente, según el Manual de Clasificación para las Transacciones Financieras del Sector Publico, por cada una de las plazas que sufran modificación y procede a completar los formularios por traslado y/o reclasificación de plazas individual y de forma consolidada, cuando se realicen movimientos de dos o más plazas, cuyas Unidades Presupuestarias y/o Líneas de Trabajo origen y destino sean las mismas y remite a Técnico de Control de Personal para gestionar firmas y autorización de la solicitud.
3		Recibe copia de la acción de personal, autorización de traslado y formulario (s) de traslado y/o reclasificación de plazas debidamente legalizados y procede a realizar los cambios en el Sistema de Recursos Humanos con la nueva ubicación para ser efectiva a partir de la fecha estipulada en la acción de personal.
4		Envía formulario (s) de traslado y/o reclasificación de plazas al Encargado de Ejecución Presupuestaria para que realice los ajustes correspondientes al presupuesto Institucional.
5	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Verifica y analiza el (los) formulario (s) de traslado y/o reclasificación de plazas (Por su naturaleza, dicho movimiento está amparado en acuerdo general de Junta de Gobierno). Si los datos están completos y correctos pasa a la actividad No. 8, de lo contrario pasa a la actividad No. 6
6		Devuelve el (los) formulario (s) al Administrador de Sistema de Recursos Humanos con las observaciones pertinentes para que se realicen las correcciones.
7		Recibe nuevamente el (los) formulario (s) de traslado y/o reclasificación de plazas y verifica que información esté completa y correcta. Si la documentación es correcta pasa a la actividad No. 8, de lo contrario pasa a la actividad No. 6.
8		Ingresa los Traslados entre Unidades Presupuestarias y/o Líneas de Trabajo en los sistemas SAFI y SICEP, dejándolos en estado "Elaborado". Imprime el registro de la modificación del sistema SAFI y lo traslada al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión.
9	Jefe del Departamento de Presupuesto.	Verifica que los registros sean acordes a la solicitud de la Gerencia de Recursos Humanos. Si la información registrada es correcta pasa a la actividad No. 13, de lo contrario pasa actividad No. 10
10		Reenvía el registro en estado "Observado" al Encargado de Ejecución Presupuestaria para que se realicen las correcciones pertinentes.
11	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas y realiza el cambio de estado del registro en el sistema SICEP a "Elaborado", imprimiendo nuevamente el registro del SAFI en el caso que fuera necesario y lo traslada al Jefe del Departamento de Presupuesto para su revisión.

12	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si la información registrada es correcta pasa a actividad No. 13, de lo contrario pasa a la actividad No. 10
13		Aprueba el movimiento realizado en el sistema SICEP.
14		Informa al Encargado de Ejecución Presupuestaria que ha validado solicitud. Esta información también se recibe a través del sistema SICEP.
15	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Aprueba la Modificación Presupuestaria en el sistema SAFI, imprime los registros de la modificación generado en sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
16		Entrega las impresiones de los registros de Traslados al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
17	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma Formulario generado por el sistema SICEP.
18		Entrega las impresiones de los registros de Modificación Presupuestaria al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI) para su respectiva firma.
19	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Revisa registros en el sistema, aprueba en el sistema SICEP, en aquél caso en que sea necesario.
20		Firma Formulario generado por el sistema SAFI en el campo correspondiente y Traslada documentación al Encargado de Ejecución Presupuestaria.
21	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Recibe documentos y archiva.
22		Informa al Administrador de Sistema de Recursos Humanos que se han realizado los movimientos solicitados al Presupuesto de Remuneraciones.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.14	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.17	

Nombre del Procedimiento: **Transferencia de Fondos del Fondo General por el Ministerio de Hacienda.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Junta de Gobierno	Autoriza efectuar gestiones ante el Ministerio de Hacienda para la Transferencia de fondos provenientes del Fondo General que no estaban considerados en el Presupuesto y emite Acuerdo.
2		Informa a Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI) de la autorización mediante Acuerdo emitido.
3	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Elabora nota de solicitud de transferencia de Fondo para el Ministerio de Hacienda.
4		Remite nota de solicitud a Presidente de ANDA para su firma.

5	Presidente	Firma solicitud.
6		Remite nota firmada al Encargado en el Ministerio de Hacienda, con copia para la Gerente de Unidad Financiera Institucional.
7	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	<p>Recibe respuesta de Encargado del Ministerio de Hacienda y la traslada al Jefe del Departamento de Presupuesto, la cual incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Punto de Acta. - Copia de solicitud de ANDA. - Aprobación del Ministerio de Hacienda para la Transferencia de Fondos. - Acuerdo de ANDA para la Modificación del Presupuesto.
8	Jefe del Departamento de Presupuesto	Recibe y revisa documentación y traslada Encargado de Ejecución Presupuestaria para su ingreso en los sistemas SAFI y SICEP.
9	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Recibe documentación y registra la modificación presupuestaria de ingresos y egresos en los sistemas SAFI y SICEP, los deja en estado "Elaborado" y realiza una impresión del registro del sistema SAFI. Prepara nota de remisión para la DGP.
10		Traslada documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación, junto con impresión de los formularios de las modificaciones presupuestarias de ingresos y egresos SAFI.
11	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa nota de remisión para la DGP y el tipo de movimiento solicitado, comparando documento impreso del registro en el sistema SAFI, con el registro digital en el sistema SICEP y el detalle contenido en la documentación autorizada por el Ministerio de Hacienda.
12		Verifica que los registros en ambos sistemas sean acordes a la documentación de respaldo. Si los registros son correctos y no se tiene observación a la documentación preparada pasa a la actividad No. 17; de lo contrario pasa a la actividad No. 13
13	Jefe del Departamento de Presupuesto	Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro de la modificación en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI o en la documentación que será entregada a la DGP, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
14		Entrega documentación nuevamente al Encargado de Ejecución Presupuestaria para corrección.
15	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, realiza el cambio de estado del registro en el sistema SICEP a "Elaborado", si fuera el caso y traslada nuevamente la solicitud al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación.
16	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros y la documentación adicional son correctos, pasa a actividad No.17 , de lo contrario pasa a Actividad No. 13
17		Valida el movimiento realizado.
18	Jefe del Departamento de Presupuesto	Entrega documentación al Encargado de Ejecución Presupuestaria y le informa que ha validado su solicitud. Esta información también la recibe a través del SICEP.

19	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Prepara documentación que será enviada a la DGP por la modificación al presupuesto de ingresos y egresos y archiva copia de documentación de respaldo.
20		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para que realice gestión de autorización ante Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
21	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa y remite documentación completa al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
22	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Aprueba los registros en el sistema SAFI y firma las impresiones de las modificaciones realizadas en dicho sistema. Firma los documentos de respaldo que serán remitidos a la DGP del Ministerio de Hacienda.
23		Remite vía informática (SAFI) y en documento impreso, el registro de la modificación presupuestaria y la documentación de respaldo al Encargado de la DGP del Ministerio de Hacienda.
24	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Si se recibiera solicitud de corrección de parte del Técnico de Presupuesto de la Dirección General de Presupuesto, recibe y realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, enviándolas nuevamente al Ministerio de Hacienda.
25	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Recibe notificación de aprobación de la modificación presupuestaria por parte Encargado de la DGP del Ministerio de Hacienda (Esta información también se verifica en el estado del registro del sistema SAFI)
26		Informa a Jefe del Departamento de Presupuesto que la modificación ha sido aprobada.
27	Jefe del Departamento de Presupuesto	Aprueba el registro en el sistema SICEP e informa al Encargado de Ejecución Presupuestaria que ha aprobado la solicitud. Esta información también la recibe a través del SICEP.
28	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Realiza una impresión de la modificación presupuestaria aprobada del sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
29		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
30	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma la impresión de la modificación presupuestaria SICEP en el campo respectivo y traslada documentos al Encargado de Ejecución Presupuestaria para su archivo.
31	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Recibe documentos y archiva.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.14	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.18	

Nombre del Procedimiento: **Registro de Refuerzos Presupuestarios.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Remite Decreto Legislativo aprobado y certificado por la Asamblea Legislativa al Jefe del Departamento de Presupuesto.
2	Jefe del Departamento de Presupuesto	Recibe y revisa documentación y traslada Encargado de Ejecución Presupuestaria para su ingreso en los sistemas SAFI y SICEP.
3	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Registra la modificación presupuestaria de ingresos y egresos en los sistemas SAFI y SICEP, los deja en estado "Elaborado" y realiza una impresión del registro del sistema SAFI. Elabora nota de remisión para la Dirección General de Presupuesto, con el fin de solicitar validación del movimiento en el sistema SAFI.
4		Envía al Jefe del Departamento de Presupuesto a través del sistema SICEP, la modificación presupuestaria del refuerzo, junto con la siguiente documentación en físico: <ul style="list-style-type: none"> - Nota de Remisión. - Copia de Decreto Legislativo. - Impresión del registro del refuerzo presupuestario del sistema SAFI.
5	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa tipo de movimiento solicitado, comparando documento impreso del registro en el sistema SAFI, con el registro digital en el sistema SICEP y el detalle contenido en la documentación de respaldo.
6		Verifica que los registros en ambos sistemas sean acordes a la documentación de respaldo. Si los registros son correctos y no se tiene observación a la documentación preparada, pasa a la actividad No. 11, de lo contrario pasa a la actividad No. 7
7	Jefe del Departamento de Presupuesto	Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro de la modificación en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI o en la documentación que será entregada a la DGP, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
8		Entrega documentación nuevamente al Encargado de Ejecución Presupuestaria para corrección.
9	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, realiza el cambio de estado del registro en el sistema SICEP a "Elaborado", si fuera el caso y traslada nuevamente la solicitud al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación.
10	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros y la documentación adicional son correctos, pasa a actividad No. 11, de lo contrario pasa a Actividad No. 7
11		Valida el movimiento realizado.

12		Entrega documentación al Encargado de Ejecución Presupuestaria y le informa que ha validado el refuerzo presupuestario. Esta información también la recibe a través del SICEP.
13	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Prepara documentación que será enviada a la DGP por la modificación al presupuesto de ingresos y egresos y archiva copia de documentación de respaldo.
14		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para que realice gestión de autorización ante Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
15	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa y remite documentación completa al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
16	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Aprueba los registros en el sistema SAFI y firma las impresiones de las modificaciones realizadas en dicho sistema. Firma los documentos de respaldo que serán remitidos a la DGP del Ministerio de Hacienda.
17		Remite vía informática (SAFI) y en documento impreso, el registro de la modificación presupuestaria y la documentación de respaldo al Encargado de la DGP del Ministerio de Hacienda.
18	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Si se recibiera solicitud de corrección de parte del Técnico de Presupuesto de la Dirección General de Presupuesto, recibe y realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, enviándolas nuevamente al Ministerio de Hacienda.
19	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Recibe notificación de aprobación de la modificación presupuestaria por parte del Encargado de la DGP del Ministerio de Hacienda (Esta información también se verifica en el estado del registro del sistema SAFI)
20		Informa a Jefe del Departamento de Presupuesto que la modificación ha sido aprobada.
21	Jefe del Departamento de Presupuesto	Aprueba el registro en el sistema SICEP e informa al Encargado de Ejecución Presupuestaria que ha aprobado la solicitud. Esta información también la recibe a través del SICEP.
22	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Realiza una impresión de la modificación presupuestaria aprobada del sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
23		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma
24	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma la impresión de la modificación presupuestaria SICEP en el campo respectivo y traslada documentos al Encargado de Ejecución Presupuestaria para su archivo.
25	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Recibe documentos y archiva.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.15	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.19	

Nombre del Procedimiento: **Registro de Ampliaciones Automáticas.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Junta de Gobierno	Aprueba Ampliación Automática al presupuesto institucional, lo cual queda establecido en Acuerdo de Junta de Gobierno.
2		Envía copia de Acuerdo que ampara la ampliación al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA.
3	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Recibe documento.
4		Verifica si la ampliación afectará o no el programa de inversión. De afectarlo pasa a actividad No. 5, de lo contrario pasa a actividad No. 8
5		Elabora solicitud de incorporación del proyecto dirigido a la Dirección General de Inversión y Crédito Público del Ministerio de Hacienda
6		Envía solicitud a la Dirección General de Inversión y Crédito Público del Ministerio de Hacienda.
7		Recibe copia de aprobación de proyecto y lo anexa al punto de acta que será enviado al Departamento de Presupuesto.
8		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto
9	Jefe del Departamento de Presupuesto	Recibe y revisa documentación y traslada Encargado de Ejecución Presupuestaria para su ingreso en los sistemas SAFI y SICEP.
10	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Elabora Proforma de Acuerdo Ejecutivo Interno, registra la modificación presupuestaria de ingresos y egresos en los sistemas SAFI y SICEP, los deja en estado "Elaborado" y realiza una impresión del registro del sistema SAFI. Elabora nota de remisión para la Dirección General de Presupuesto, con el fin de solicitar validación del movimiento en el sistema SAFI.
11	Encargado de Ejecución Presupuestaria.	Envía al Jefe del Departamento de Presupuesto a través del sistema SICEP, la modificación presupuestaria de la ampliación automática, junto con la siguiente documentación en físico: <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo Ejecutivo Interno. - Nota de Remisión. - Punto de Acta que ampara la ampliación. - Copia de Aprobación del Proyecto (en caso de que afecte el programa de inversión). - Registro impreso de la modificación presupuestaria del SAFI y del SICEP.
12	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa tipo de movimiento solicitado, comparando documento impreso del registro en el sistema SAFI, con el registro digital en el sistema SICEP y el detalle contenido en la documentación de respaldo.
13		Verifica que los registros en ambos sistemas sean acordes a la documentación de respaldo. Si los registros son correctos y no

		se tiene observación a la documentación preparada, pasa a la actividad No.18, de lo contrario pasa a la actividad No. 14
14		Envía las observaciones por medio del sistema SICEP, y coloca el registro de la modificación en estado "Observado", con el comentario correspondiente. Si el error fuera de digitación en el sistema SAFI o en la documentación que será entregada a la DGP, no realiza cambio en el registro del sistema SICEP.
15		Entrega documentación nuevamente al Encargado de Ejecución Presupuestaria para corrección.
16	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, realiza el cambio de estado del registro en el sistema SICEP a "Elaborado", si fuera el caso y traslada nuevamente la solicitud al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación.
17	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si los registros y la documentación adicional son correctos, pasa a actividad No.18, de lo contrario pasa a Actividad No. 14
18		Valida el movimiento realizado.
19	Jefe del Departamento de Presupuesto	Entrega documentación al Encargado de Ejecución Presupuestaria y le informa que ha validado la ampliación. Esta información también la recibe a través del SICEP.
20	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Prepara documentación que será enviada a la DGP por la modificación al presupuesto de ingresos y egresos y archiva copia de la documentación de respaldo.
21		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para que realice gestión de autorización ante Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
22	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa y remite documentación completa al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
23	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Aprueba los registros en el sistema SAFI y firma las impresiones de las modificaciones realizadas en dicho sistema. Firma los documentos de respaldo que serán remitidos a la DGP del Ministerio de Hacienda.
24		Remite vía informática (SAFI) y en documento impreso, el registro de la modificación presupuestaria y la documentación de respaldo al Encargado de la DGP del Ministerio de Hacienda.
25	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Si se recibiera solicitud de corrección de parte del Técnico de Presupuesto de la Dirección General de Presupuesto, recibe y realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, enviándolas nuevamente al Ministerio de Hacienda.
26	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Recibe notificación de aprobación de la modificación presupuestaria por parte Encargado de la DGP del Ministerio de Hacienda (Esta información también se verifica en el estado del registro del sistema SAFI)
27		Informa a Jefe del Departamento de Presupuesto que la modificación ha sido aprobada.
28	Jefe del Departamento de Presupuesto	Aprueba el registro en el sistema SICEP e informa al Encargado de Ejecución Presupuestaria que ha aprobado la solicitud. Esta información también la recibe a través del SICEP.

29	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Realiza una impresión de la modificación presupuestaria aprobada del sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
30	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para su respectiva firma.
31	Jefe del Departamento de Presupuesto	Firma la impresión de la modificación presupuestaria SICEP en el campo respectivo y traslada documentos al Encargado de Ejecución Presupuestaria para su archivo.
32	Encargado de Ejecución Presupuestaria	Recibe documentos y archiva.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.20	

Nombre del Procedimiento: **Anulación de Formulario S-1 / Previsiones Presupuestarias**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe por parte de la Dependencia interesada, solicitud de anulación de Formulario S-1/ Previsión Presupuestaria vía correo electrónico dirigida al Jefe del Departamento de Presupuesto con copia al Técnico, especificando el número del S-1, el monto del mismo y el motivo para realizar la anulación.
2		Analiza si procede o no la anulación, dependiendo de los motivos que originan la solicitud. Si la solicitud, no procede informa a la Unidad Solicitante que su solicitud no puede ser atendida indicando las razones respectivas, de lo contrario pasa a actividad No. 3
3		Verifica que cumpla con toda la información exigida, que los motivos de dicha anulación sean válidos y que no tenga compromiso presupuestario asociado a dicho requerimiento S-1/previsión presupuestaria.
4		Si la solicitud está completa, correcta y no presenta inconveniente pasa a la actividad No. 8. Si el requerimiento está asociado a un compromiso presupuestario pasa a la actividad No. 5. Si el requerimiento está incompleto pasa a la actividad No. 6
5		Envía correo electrónico al encargado de la Dependencia, con copia al Jefe del Departamento de Presupuesto y al Jefe de la Dependencia solicitante, indicándole que su solicitud ha sido rechazada debido a que ya existe un compromiso presupuestario afectando dicho Formulario S-1, para que tramite con la UACI y/o Departamento de Tesorería, la anulación del compromiso presupuestario según sea la necesidad. (Ver procedimiento de anulación de compromisos

		presupuestarios). Podrá volver a solicitar la anulación una vez haya sido anulado el compromiso.
6	Técnico del Departamento de Presupuesto	Envía correo electrónico al Solicitante, con copia al Jefe del Departamento de Presupuesto y al Jefe de la Dependencia que necesita la anulación, solicitando complete la información requerida.
7		Recibe nuevamente solicitud por parte de la Dependencia y revisa que la información esté completa y correcta. Si es correcta pasa a la actividad No. 8, de lo contrario pasa a la actividad No. 6
8		Verifica si el formulario S-1 cuenta con Previsión Presupuestaria asociada.
9		Si requerimiento S-1 tiene Previsión Presupuestaria asociada pasa a la actividad No. 10, de lo contrario pasa a la actividad No. 11
10		Anula la Previsión Presupuestaria asociada al Requerimiento S-1, indicando el motivo de la anulación.
11		Imprime correo con la solicitud de anulación.
12		Traslada impresión de solicitud al Jefe del Departamento de Presupuesto para que proceda a anular el Formulario S-1
13	Jefe del Departamento de Presupuesto.	Anula Formulario S-1
14		Entrega solicitud a Técnico del Departamento de Presupuesto con sello de procesado.
15	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Informa a la Unidad solicitante que la solicitud ha sido atendida.
16		Archiva la impresión de la solicitud.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.21	

Nombre del Procedimiento: **Anulación de Compromisos Presupuestarios**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Presupuesto.	Recibe solicitud por parte del Departamento de Tesorería y/o UACI, con los motivos por los cuales se requiere la anulación, junto con el compromiso presupuestario original. Para lo cual, previamente deben haber revertido las afectaciones del devengamiento que se le hayan hecho al registro del compromiso en el sistema SAFI.
2		Verifica si procede o no la anulación, dependiendo de los motivos que originan la solicitud. Si la solicitud, no procede informa a la Unidad Solicitante que su solicitud no puede ser atendida indicando las razones respectivas, de lo contrario pasa a actividad No. 3

3		Traslada documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto para revisión de registro en sistema SAFI.
4	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Verifica la solicitud y el estado del registro en el sistema SAFI.
5		Si solicitud está completa y los motivos son válidos, pasa a actividad No. 9. Si la documentación no es suficiente para respaldar la anulación y/o el registro en el sistema SAFI tiene afectación de devengamiento pasa a la actividad No. 6.
6		Devuelve la solicitud al Departamento de Tesorería y/o UACI para que complete la documentación de respaldo y/o se realice la reversión de los movimientos que se hayan efectuado al registro del compromiso SAFI.
7		Recibe nuevamente solicitud y verifica que se hayan solventado las observaciones.
8		Si la documentación está correcta y completa y se han solventado las observaciones, pasa a actividad No. 9, de lo contrario pasa a Actividad No. 6
9	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Traslada solicitud al Jefe del Departamento de Presupuesto.
10	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica solicitud y revisa consistencia de la documentación.
11		Si tiene observaciones respecto a la solicitud pasa a la actividad No. 12, de lo contrario pasa a actividad No. 14
12		Devuelve documentación al Técnico del Departamento de Presupuesto para que se solventen las respectivas observaciones.
13	Técnico del Departamento de Presupuesto	Pasa a la actividad No. 6
14	Jefe del Departamento de Presupuesto	Procede a realizar la anulación del compromiso en el sistema SICEP.
15		Informa al Técnico del Departamento de Presupuesto que el compromiso SICEP ha sido anulado y le devuelve documentación para su archivo.
16	Técnico del Departamento de Presupuesto.	Anula compromiso en el sistema SAFI.
17		Archiva documentación de respaldo.
18		Informa al Departamento de Tesorería y/o UACI que el compromiso ha sido anulado.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.16	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.22	

Nombre del Procedimiento: **Congelamiento de Fondos.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Junta de Gobierno	Aprueba el congelamiento de un monto determinado del presupuesto institucional, lo cual queda establecido en un Acuerdo detallando la Unidad Presupuestaria, Línea de Trabajo, Centro de Costos y Especifico de Gasto donde se aplicará el congelamiento.
2		Envía copia de los documentos que amparan la aprobación de congelamiento de fondos al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA.
3	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Recibe, revisa y remite copia de documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto.
4	Jefe del Departamento de Presupuesto	Recibe documentación, analiza y entrega a Técnico del Departamento de Presupuesto para su respectivo registro en el sistema SICEP.
5	Técnico del Departamento de Presupuesto	Realiza el registro del congelamiento en el sistema SICEP.
6		Envía al Jefe del Departamento de Presupuesto documentación que respalda el congelamiento y solicita validación en el sistema.
7	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa tipo de movimiento solicitado, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP y el detalle contenido en la documentación de respaldo.
8		Si el registro está acorde a la documentación de respaldo, pasa a la actividad No.12; de lo contrario pasa a la actividad No. 9
9		Reenvía el registro en estado "Observado" al Técnico del Departamento de Presupuesto para que se realicen las correcciones pertinentes.
10	Técnico del Departamento de Presupuesto	Realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, realiza el cambio de estado del registro en el sistema a "Elaborado" y traslada nuevamente la solicitud al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación.
11	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si el registro es correcto, pasa a actividad No.12, de lo contrario pasa a Actividad No. 9
12		Valida el movimiento realizado.
13		Entrega documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto y le informa que ha validado la solicitud. Esta información también la recibe el Técnico a través del SICEP.
14	Técnico del Departamento de Presupuesto	Realiza una impresión de la modificación presupuestaria aprobada del sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
15		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para gestionar la autorización ante Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
16	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa y remite documentación completa al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).

17	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Aprueba el registro del congelamiento en el sistema SICEP y firma en los campos correspondientes de la impresión del registro del congelamiento en el SICEP.
18		Envía documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto.
19	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe el documento impreso del registro del congelamiento firmado y lo archiva con la documentación que lo ampara.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.17	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.23	
Nombre del Procedimiento: Descongelamiento de Fondos.				
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.				

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Junta de Gobierno	Aprueba el descongelamiento de un monto determinado del presupuesto institucional, previamente congelado, lo cual queda establecido en un Acuerdo detallando la Unidad Presupuestaria, Línea de Trabajo, Centro de Costos y Especifico de Gasto donde se aplicará el descongelamiento.
2		Envía copia de los documentos que amparan la aprobación de descongelamiento de fondos al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA.
3	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Recibe, revisa y remite copia de documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto.
4	Jefe del Departamento de Presupuesto	Recibe documentación, analiza y entrega a Técnico del Departamento de Presupuesto para su respectivo registro en el sistema SICEP.
5	Técnico del Departamento de Presupuesto	Realiza el registro del descongelamiento en el sistema SICEP.
6		Envía al Jefe del Departamento de Presupuesto documentación que respalda el descongelamiento y solicita la validación en el sistema.
7	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa tipo de movimiento solicitado, comparándolo con el registro digital en el sistema SICEP y el detalle contenido en la documentación de respaldo.
8		Si el registro está acorde a la documentación de respaldo, pasa a la actividad No.12; de lo contrario pasa a la actividad No. 9
9		Reenvía el registro en estado "Observado" al Técnico del Departamento de Presupuesto para que se realicen las correcciones pertinentes.
10	Técnico del Departamento de Presupuesto	Realiza las correcciones acatando las observaciones señaladas, realiza el cambio de estado del registro en el sistema a "Elaborado" y traslada nuevamente la solicitud al Jefe del Departamento de Presupuesto para su aprobación.

11	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si el registro es correcto, pasa a actividad No.12, de lo contrario pasa a Actividad No. 9
12		Valida el movimiento realizado.
13		Entrega documentación al Técnico del Departamento de Presupuesto y le informa que ha validado el registro. Esta información también la recibe el Técnico a través del SICEP.
14	Técnico del Departamento de Presupuesto	Realiza una impresión de la modificación presupuestaria aprobada del sistema SICEP y firma en los campos correspondientes.
15		Remite documentación al Jefe del Departamento de Presupuesto para gestionar la autorización ante Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
16	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa y remite documentación completa al Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).
17	Gerente de Unidad Financiera Institucional (UFI).	Aprueba el registro del congelamiento en el sistema SICEP y firma en los campos correspondientes de la impresión del registro del congelamiento en el SICEP.
18		Envía documentación a Técnico del Departamento de Presupuesto.
19	Técnico del Departamento de Presupuesto	Recibe el documento impreso del registro del congelamiento firmado y lo archiva con la documentación que lo ampara.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Presupuesto.	
20	04	2009	Código: 03.01.3.08.19	
	12	2014	Código: 12.1.3.14.24	

Nombre del Procedimiento: **Cierre Presupuestario.**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico del Departamento de Presupuesto	Al realizarse el cierre contable de cada mes, verifica que no se tengan compromisos pendientes de registrar en los sistemas SAFI y SICEP y/o modificaciones presupuestarias que afecten el mes a cerrar. Si no se tiene documentación pendiente pasa a actividad No. 3, de lo contrario pasa a actividad No. 2
2		Registra los compromisos y/o modificaciones presupuestarias pendientes y procede a validarlos según los procedimientos de registro de compromisos y/o modificaciones presupuestarias, según sea el caso.

3	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario	<p>Emite para verificación de la información los reportes de gasto a nivel de Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo y a nivel Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de Crédito Presupuestario generado en el sistema SAFI. - Control de Disponibilidad Compromisos Presupuestarios generado en el sistema SAFI. - Cuadro Resumen de Gastos o Control de Gastos generado en el sistema SICEP.
4		Asigna trabajo de revisión entre los Técnicos Presupuestarios.
5	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/ Técnico del Departamento de Presupuesto.	Compara los montos comprometidos en los sistemas SAFI y SICEP, de manera que reflejen los mismos valores. Si ambos sistemas reflejan la misma información pasa a actividad No. 9, de lo contrario pasa a actividad No. 6.
6	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/ Técnico del Departamento de Presupuesto.	Identifica las diferencias y procede a corregirlas según sea el caso o a documentar el motivo de las diferencias, que servirán de respaldo mientras se soluciona el inconveniente.
7		Emite nuevamente los reportes Control de Crédito Presupuestario y Cuadro Resumen de Gastos para con información actualizada.
8		Envía a Jefe del Departamento de Presupuesto, través de correo electrónico institucional, informe de conciliación entre los registros de ambos sistemas, con las justificaciones del caso si fuera necesario.
9		Ejecuta el proceso de cierre presupuestario por Centro de Costo a través del sistema SICEP. (El cierre se efectuará de manera mensual y anual).
10	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario.	Informa a Jefe del Depto. de Presupuesto que se ha efectuado el Cierre por Centro de Costo y solicita validación en el sistema para Cierre Presupuestario Institucional.
11	Jefe del Departamento de Presupuesto	Revisa el cierre presupuestario generado en el sistema por Centro de Costo y revisa el informe de conciliación de los registros de ambos sistemas. Si se requiere documentación adicional o identifica que existen registros pendientes pasa a la actividad No. 17 de lo contrario pasa a actividad No. 12
12		Revierte el proceso de cierre en el sistema e indica observaciones al Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/Técnico del Departamento de Presupuesto, para que se realicen las correcciones pertinentes.
14	Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/ Técnico del Departamento de Presupuesto.	Realiza correcciones acatando las observaciones señaladas.
15		Solicita nuevamente la validación del Cierre Institucional en el sistema al Jefe del Departamento de Presupuesto.
16	Jefe del Departamento de Presupuesto	Verifica que se hayan solventado las observaciones. Si es correcta la información, pasa a actividad No.17, de lo contrario pasa a Actividad No. 12
17	Jefe del Departamento de Presupuesto	Realiza el Cierre Institucional en el sistema SICEP.

18		Informa a Encargado de Formulación y Análisis Presupuestario/ Técnico del Departamento de Presupuesto que se ha realizado el Cierre Institucional.
19	Técnico del Departamento de Presupuesto	Realiza a través del sistema SAFI, una Reprogramación Presupuestaria entre meses dentro de los mismos objetos específicos de gasto, trasladando los fondos del mes anterior hacia el mes en curso. En el sistema SICEP, este procedimiento se realiza automáticamente una vez se ha realizado el Cierre.
20		Archiva impresión de la modificación presupuestaria.

DEPARTAMENTO DE TESORERIA

No.	Nombre del Procedimiento	CÓDIGO
1	Pago por compras de bienes y servicios con fondos de Caja Chica y solicitud de reintegro de fondos.	17.2.3.20.01
2	Liquidación de Empresas Descentralizadas	17.2.3.20.03
3	Elaboración de Conciliaciones Bancarias	17.2.3.20.04
4	Registro de Ingresos Corrientes	17.2.3.20.05
5	Administración de embargos judiciales aplicados a empleados	17.2.3.20.06
6	Administración de embargos judiciales aplicados a los proveedores de bienes y servicios y contratistas de proyectos de inversión	17.2.3.20.07
7	Depósitos en Garantía en Efectivo	17.2.3.20.08
8	Emisión de quedan a proveedores y Control de Deudas	17.2.3.20.09
9	Pago de Planillas de Salarios	17.2.3.20.10
10	Control y Pago de Viáticos y Transportes	17.2.3.20.11
11	Aplicación de Ordenes Irrevocable de Descuento a empleados	17.2.3.20.12
12	Pagos Electrónicos	17.2.3.20.13
13	Pagos con Cheques	17.2.3.20.14
14	Devoluciones diversas a Usuarios	17.2.3.20.15
15	Colecturía y manejo de fondos	17.2.3.20.16
16	Administración Financiera de Proyectos	17.2.3.20.17
17	Pagos a proveedores y a Encargados de Fondos de Caja Chica por FCMFC	17.2.3.20.18
18	Colecturía con tarjetas de crédito o débito en Sucursales.	17.2.3.20.19

Referencia: 172			Procedimiento: Pago por compras de bienes y servicios con fondos de Caja Chica y solicitud de reintegro de fondos.	Ámbito de Competencia: Presidencia	Hoja 1 de 2
Insumos: Normas y Procedimientos Del FCMF, Unidad Financiamiento Institucional -Departamento de Tesorería.					
Día	Mes	Año			
12	11	2007	Código: 03.02.3.07.03		
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.03		
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.01		
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.01		

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS		
1	Encargado del Fondo de Caja Chica	Recibe vale de anticipo de caja chica de la Unidad Solicitante, revisando que esté debidamente autorizado por el Gerente o Director, así también verifica que contenga el sello y firma según el Instructivo de manejo de fondo circulante y cajas chicas vigente.
2	Encargado del Fondo de Caja Chica	Revisa la documentación y en caso de estar correcta, coloca fecha, firma y sello y procede a entregar el efectivo y la parte inferior del Vale Provisional que corresponde al solicitante.
3	Encargado del Fondo de Caja Chica	Monitorea con la Unidad Solicitante la compra de bienes o servicios en el plazo establecido en la normativa vigente a fin de cumplir con el plazo establecido de liquidación, es decir en el plazo de 48 horas hábiles siguientes al retiro de vale.
4	Encargado del Fondo de Caja Chica	Recibe de la Dependencia Solicitante "Comprobante de egreso de Caja Chica" con el comprobante de crédito Fiscal o Factura, recibos y anexos de la compra efectuada, para liquidación del vale provisional.
5	Encargado del Fondo de Caja Chica	Recibe y revisa que toda la documentación cumpla con los requisitos legales y presupuestarios y procede a elaborar la solicitud "Reintegro de fondos de Caja Chica" y la póliza de caja chica en el SICEP.
6	Encargado del Fondo de Caja Chica	Registra cada uno de los movimientos generados por la caja chica en el libro diario.
REINTEGRO DE FONDOS		
7	Encargado del Fondo de Caja Chica	Elabora la solicitud de Reintegro de Fondos de Caja Chica, conforme a la necesidad y rotación del efectivo asignado a la caja chica, en la que detalla cada compra de bienes o servicios cancelados.
8	Encargado del Fondo de Caja Chica	Revisa y remite al Jefe del Departamento de Tesorería Solicitud de Reintegro para revisión y firma. En los casos que aplica Retenciones a Terceros elabora el segundo día hábil de cada mes informe mensual de la renta en original y copia, el cual lo remite al Pagador de Salarios para su consolidación y presentación mensual
9	Jefe del Departamento de Tesorería	Revisa la solicitud de "Reintegro de Fondos Caja Chica", con sus anexos y de estar correcto lo firma, sella y lo devuelve al Encargado del Fondo de Caja Chica.
10	Encargado del Fondo de Caja Chica	Envía la solicitud de "Reintegro de Fondos Caja Chica", con sus anexos, y remite al Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo, anexando la siguiente documentación:

		<ul style="list-style-type: none"> Original y 2 copias de Reintegro de Caja Chica y póliza. Comprobantes de Egreso de Caja Chica. Comprobantes de Crédito Fiscal, facturas y/o recibos.
11	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo	Recibe y revisa solicitud de reintegro de fondos de caja chica para tramite de reintegro correspondiente. De estar toda la documentación presentada en regla procede a elaborar cheque o confirma a Encargado de Caja Chica para elaboración de nota de solicitud de efectivo al Banco.
12	Encargado del Fondo de Caja Chica	Recibe cheque y/o elabora nota de solicitud de efectivo con el detalle de efectivo según el monto de la Solicitud de Reintegros de Fondos de Caja Chica, la envía al banco para que la empresa recolectora de fondos retire el efectivo correspondiente a la Solicitud de Reintegro de Fondos de Caja Chica o realiza el cobro del cheque de forma personal.
13	Encargado del Fondo de Caja Chica	Se presenta al banco a cobrar cheque y/o recibe efectivo de Empresa Recolectora de Fondos el efectivo y procede a custodiar y resguardar.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería.	
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.05	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.03	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Liquidación de Empresas Descentralizadas.**

Insumos: Contratos descentralizadas, Leyes tributarias, normativas relacionadas con la gestión financiera del sector público, Ley y Reglamento de renta e IVA, Ley y reglamento de la Corte de Cuentas de la República, LACAP, Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Recibe de la Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados (UASD) la siguiente documentación: Carta de Liquidación, Hoja de liquidación, Comprobante de Liquidación, Crédito Fiscal, Hoja de Servicio de Energía Eléctrica, Remesas, Notas de abono y Detalle de Remesas Efectuadas.
2	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Revisa documentación, si existe error la devuelve a la UASD, para que corrija y en caso contrario procede a digitar las remesas en el SAFI y elaborar el comprobante de retención del 1% de IVA.
3	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Envía al Departamento de Contabilidad para la percepción de ingresos las remesas originales y anexa los documentos de respaldo: Copia de Carta de Liquidación, originales de hoja de liquidación, detalle de las remesas, de comprobante de liquidación, reporte de ingresos por mora recuperada, etc.

4	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Recibe compromiso presupuestario con documentación, copias de CCF, recibo de reintegro de otros servicios y carta de liquidación del Departamento de Presupuesto.
5	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Remite al Departamento de Contabilidad la documentación con el objeto de realizar el devengado en el sistema SAFI.
6	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Recibe documentación con la respectiva partida del devengado, posteriormente procede a realizar los pagos por servicios a las descentralizadas.
7	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Verifica diariamente los saldos de las cuentas Bancarias de las descentralizadas para elaborar las Cartas de solicitud de Transferencia, cheques y Comprobante de Ingresos por Retención; posteriormente traslada toda la documentación a la Secretaria de Tesorería para su respectiva revisión.
8	Secretaria de Tesorería	Revisa las Cartas de solicitud de Transferencias, cheques de pago y Comprobante de Ingresos por Retención, que estén conforme la documentación.
9	Jefe Departamento de Tesorería	Verifica y procede a firmar las transferencias y cheques de pago, las cuales son remitidas a la Unidad Financiera Institucional, para su autorización.
10	Gerente de la Unidad Financiera Institucional	Firma las Cartas de solicitud de transferencias, cheques y los remites al Departamento de Tesorería, para que el mensajero encargado realice los trámites en el Banco.
11	Mensajero	Recibe del Banco notas de abono y de Cargo, y procede a entregar al Técnico de Registro de Ingresos Diversos, para su revisión y registros correspondientes.
12	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Verifica que las notas de abono y cargo estén correctas, luego procede a trabajar las notas en SAFI y pasar a Secretaria de Tesorería los CCF por comisiones bancarias a elaboración de S1.
13	Secretaria de Tesorería	Elabora los formularios S1, tramita las autorizaciones correspondientes y remite a Departamento de Presupuesto los CCF y S1 de las comisiones bancarias para elaboración del compromiso presupuestario.
14	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Recibe los compromisos presupuestarios y procede al registro de la obligación en SAFI para devengamiento, remite a contabilidad.
15	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Recibe documentación del Departamento de Contabilidad, para registrar el pagado.
16	Técnico de Registro de Ingresos Diversos	Digitaliza y envía al Departamento de Contabilidad la documentación, para proceder a realizar la liquidación Contable de cada una de las descentralizadas.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería.	
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.06	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.04	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Conciliaciones Bancarias.
Insumos: Ley AFI y su Reglamento, Manual Técnico SAFI y su Reglamento, Estados de cuentas bancarias y reportes de movimientos bancarios generados por SAFI.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Ingresos	Descarga estados de cuentas electrónicos, notifica y envía vía correo electrónico al Técnico de Conciliaciones Bancarias.
2	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Imprime estados de cuenta para iniciar proceso de conciliación
3	Técnico de conciliaciones bancarias	Recibe del Dpto. de Contabilidad el Balance de Comprobación para solicitar el informe de saldos bancarios
4	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Imprime del sistema SAFI el informe de saldos para elaborar el resumen de saldos bancarios para remitir al Área de Análisis Contable (Departamento de Contabilidad).
5	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Procesa en el SAFI el Corte Diario de Cuentas Bancarias y genera e imprime Reporte de Movimientos por Cuenta Bancaria.
6	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Verifica que las Notas de Abono, Remesas, cheques y Notas de Cargo estén registradas en el Sistema SAFI.
7	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Procede a elaborar las conciliaciones bancarias de todas las cuentas en los Bancos.
8	Secretaria	Revisa las conciliaciones y remite a Jefatura para firma y sello correspondiente.
9	Jefe de Tesorería	Recibe conciliaciones bancarias de Secretaria debidamente revisada y procede a firmar y sellar para posteriormente remitir a firma del Gerente Financiero.
10	Gerente Financiero	Recibe conciliaciones bancarias de Jefatura de Tesorería debidamente revisadas, firmadas y selladas y procede a firmar y devolver a Jefatura de Tesorería
11	Jefatura de Tesorería	Recibe conciliaciones bancarias de Gerencia Financiera debidamente firmadas y selladas y las entrega a Técnico de Conciliaciones Bancarias.
12	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Una vez terminadas las Conciliaciones, procede a la depuración de las cuentas que tienen abonos de más de 60 días de antigüedad.
13	Técnico de Operaciones Bancarias	Elabora cartas a los Bancos solicitando Notas de Abono y Notas de Cargo, para aquellos valores que tienen más de 60 días.
14	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Remite al Gerencia Comercial las notas de abonos que tienen más de 60 días de antigüedad para verificar en que concentración de ingresos fueron trabajadas.

15	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Recibe informe de la Gerencia Comercial de las notas de abono, que se desconoce el origen de dichos depósitos.
16	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Una vez que la Gerencia Comercial da respuesta de las notas de abono no identificadas, procede a su debido registro, con el visto bueno del Jefe de Tesorería y la Gerente Financiera.
17	Jefe de Tesorería	Revisa y analiza junto a Técnico de Conciliaciones Bancarias saldos bancarios no depurados para la toma de decisiones.
18	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Procede Archivar las Conciliaciones Bancarias.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería..	
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.07	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.05	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.05	

Nombre del Procedimiento Registro de Ingresos Corrientes
Insumos: Manual del sistema SAFI y Controles Internos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro de Ingresos Corrientes	Recibe del área de Ingresos de la Gerencia Comercial la concentración de los informes de Ingresos con sus respectivas notas de abono originales anexas.
2	Técnico de Registro de Ingresos Corrientes	Revisa los sub-totales de Banco que sean acorde al total de cada Banco. Verifica notas de abono que estén debidamente documentadas con sello y firma y consolida los valores que se detallan en el listado de Banco; al existir inconsistencia se le da seguimiento hasta finalizar el proceso.
3	Técnico de Registro de Ingresos Corrientes	Registra en el sistema SAFI cada una de las notas de Abono, anexada al reporte de Ingresos de cada Banco, para lo cual el sistema SAFI proporciona un número correlativo que se anota a la par de cada monto en el informe de las notas de abono.
4	Técnico de Registro de Ingresos Corrientes	Remite las concentraciones de ingresos con sus respectivas notas de abono ya registradas en el Sistema SAFI al Departamento de Contabilidad, para que vinculen los ingresos en dicho sistema.
5	Técnico de Registro de Ingresos Corrientes	Controla y gestiona notas de abono que se encuentren pendientes e informa al Coordinador de Ingresos
6	Coordinador de Ingresos	Recibe detalle de notas pendiente y solicita y da seguimiento en coordinación con el área de Ingresos de la Gerencia comercial para que sean adjuntadas a los informes de ingresos.

7	Técnico de Registro de Ingresos Corrientes	<p>Lleva control diario de las remesas y/o notas de abono pendientes de adjuntar a los informes de ingresos.</p> <p>En dicho informe verifica que se registren todas las notas de abono al sistema SAFI correspondientes a cada fecha enviada para evitar inconvenientes en el cierre de mes.</p>
---	--	---

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería.	
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.08	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.06	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: Administración de embargos judiciales aplicados a Empleados.
Insumos: Código Procesal Civil Mercantil y Ley SAFI

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe del abogado y/o ejecutor de embargos Oficio de Traba y Suspensión de embargo de los diferentes Juzgados, revisando firmas y sellos del oficio, así como también que el documento esté debidamente legalizado por el Juez y lo transfiere al Jefe del Departamento de Tesorería.
2	Jefe del Departamento de Tesorería	Margina documentación a Secretaria del Departamento de Tesorería, para que se realicen los trámites correspondientes.
3	Secretaria del Departamento de Tesorería	Coloca sello en el oficio donde dice “aplicar descuento” o “suspender descuento” al Empleado, el cual es firmado por el Jefe del Departamento de Tesorería. Posteriormente remite , original y copia del documento a Técnico de Pagaduría de Salarios.
4	Técnico de Pagaduría Salarios	Recibe oficio y procede a revisar y aplicar en sistema de Recursos Humanos, quedándose con copia devolviendo el documento original a Técnico de Control de inversión y Valores.
5	Técnico de Control de Inversión y Valores	Entrega oficio original a Ejecutor de Embargos.
6	Técnico de Control de Inversión y Valores	Registra en libro “Control de Embargo”, nombre del empleado, nombre del Juzgado o procedencia de Juzgado, número de referencia y Oficio monitoreando el pago de los descuentos aplicados mensualmente con el Pagador de Salarios.
7	Pagador de Salarios	Da seguimiento al pago de los descuentos por embargos aplicados en el mes a los diferentes empleados entregando reporte mensual al Técnico de Control de Inversión y Valores.
8	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe del Pagador de Salarios planilla de descuento efectuada en el mes y actualiza control.

9	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe de Juzgados oficio para dar informe sobre Solicitud de Embargo, verificando saldo que tiene a la fecha en el libro de control de embargos y elaborando posteriormente informe de lo retenido y pasa a firma del Jefe del Departamento de Tesorería.
10	Jefe del Departamento de Tesorería	Revisa y autoriza el informe, para ser entregado al ejecutor de embargos o remitirlo al Juzgado correspondiente.
11	Técnico de Control de Inversión y Valores	Entrega informe autorizado al solicitante (empleado o ejecutor de embargos).
12	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe oficios del Juzgado por: Suspensión de Embargo, Entrega de Dinero al Ejecutor y Entrega de Remanente al Embargado.
13	Técnico de Control de Inversión y Valores	Si el trámite es para retirar dinero se solicita al Ejecutante que presente <ul style="list-style-type: none"> • Recibo por la cantidad autorizada en el oficio. • Cuando son personas naturales, se les solicita copia de DUI y NIT. (Es necesario, solicitar dichas copias, cuando existe una modificación en el nombre de la persona, o si ya venció el DUI). Cuando son Empresa o Representantes, se requiere copia de DUI y NIT y copia del poder que lo acredita como representante de la Institución.(Es necesario, solicitar dichas copias, cuando existe una modificación en el nombre de la persona o razón social y vigencia del DUI., además credencial de la persona que otorgo el poder).
14	Técnico de Control de Inversión y Valores	Procede a la elaboración del cheque y tramita la firma del Jefe del Departamento de Tesorería y autorización del Gerente de la Unidad Financiera Institucional.
15	Técnico de Control de Inversión y Valores	Registra Cheque en el sistema SAFI (Libro de Bancos) y procede al pago.
16	Técnico de Control de Inversión y Valores	Digitaliza y emite copias: Oficio, Voucher, DUI, NIT, recibo, poder y se traslada al Departamento de Contabilidad, para que realice la liquidación.
17	Técnico de Control de Inversión y Valores	Archiva documentos Originales en el correlativo de cheques.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería.	
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.08	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.07	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: Administración de embargos judiciales aplicados a los proveedores de bienes y servicios y contratistas de proyectos de inversión.
Insumos: Código Procesal Civil Mercantil

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe Oficio de Juez ordenando Trabar embargo en bienes propios de los proveedores de bienes y servicios y contratistas de proyectos de inversión con la institución.
2	Técnico de Control de Inversión y Valores	Revisa que las firmas y sellos del oficio estén en original y que el documento esté debidamente legalizado por el Juez y lo transfiere al Jefe del Departamento de Tesorería.
3	Jefe del Departamento de Tesorería	<p>Recibe al Ejecutor de Embargos y verifica las credenciales correspondientes, proporciona la información requerida (DUI, NIT y Cargo en la Institución) para ser consignado en el Acta como Depositario Judicial por el Juez.</p> <p>El juez en el oficio que gira, nombra a un Depositario Judicial al Pagador, quien pueden ser: el Tesorero Institucional o quien haga sus veces.</p> <p>Proporciona al Ejecutor de Embargo el detalle de las deudas que la institución posee con los proveedor(es) de bienes y servicios y contratista(s) de proyectos de inversión y por los cuales se han emitido Quedan, detallando número de quedan, números de contratos suscritos y los montos adeudados a la fecha de solicitud de la información.</p>
4	Jefe del Departamento de Tesorería	Entrega el oficio de embargo a Secretaria del Departamento de Tesorería para registrar en libro de control de ingresos de documentos y archive. Entrega copia del oficio al Técnico de Control de Inversión y Valores.
5	Jefe del Departamento de Tesorería	Informa del embargo mediante correo electrónico a la Gerencia Financiera y a otras jefaturas que estime conveniente, adjuntando copia del oficio de embargo judicial.
6	Técnico de Control de Inversión y Valores	Agrega copia del oficio al quedan o contado y a la documentación de las obligaciones pendientes de pago en espera de que el Juez ordene la entrega de los fondos embargados.
7	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe oficios del Juzgado ordenando la entrega de los fondos a favor del Embargante.
8	Técnico de Control de Inversión y Valores	Revisa oficio, las firmas y sellos del Juzgado correspondiente y lo pasa a Secretaria de Tesorería para autorización del Jefe del Departamento de Tesorería.
9	Jefe del Departamento de Tesorería	Informa a la Gerencia Financiera y solicita autorización para la entrega de los fondos embargados según lo ordenado en el oficio.
10	Técnico de Control de Inversión y Valores	Solicita al Ejecutor de Embargos que presente recibo por la cantidad autorizada en el oficio.
11	Técnico de Control de Inversión y Valores	<p>Cuando son personas naturales se les solicita copia de DUI y NIT. Es necesario, solicitar dichas copias, cuando existe una modificación en el nombre de la persona, y si ya venció el DUI; cuando son personas jurídicas se requiere copia de DUI Y NIT y copia del poder que lo acredita como representante legal o credencial de representante legal. Es necesario, solicitar dichas copias, cuando existe una modificación en el nombre de la persona o razón social, sobre vigencia del DUI, además credencial de la persona que otorgo el poder.</p>
12	Técnico de Control de Inversión y Valores	Procede a la elaboración del cheque y tramita la firma del Jefe del Departamento de Tesorería y del Gerente de la Unidad Financiera Institucional.

13	Técnico de Control de Inversión y Valores	Registra la operación de pago en el sistema SAFI.
14	Técnico de Control de Inversión y Valores	Emite copias de toda la documentación: el Oficio, Vouchers, DUI, NIT, recibo, poder y la envía al Departamento de Contabilidad, para que realicen la liquidación.
15	Técnico de Control de Inversión y Valores	Archiva documentos en el correlativo de cheques.
16	Técnico de Control de Inversión y Valores	Registra en el Sistema SAFI el cheque.
17	Técnico de Control de Inversión y Valores	Archiva en correlativo de cheques juntamente con la documentación de respaldo.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería.	
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.09	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.08	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: Depósitos en Garantía en Efectivo.
Insumos: Ley LACAP

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe cheque certificado de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI). <ul style="list-style-type: none"> Revisa cheque y lo entrega al Encargada de fondo de Caja Chica, para que elabore recibo de ingreso y remesa.
2	Encargado de fondo de Caja Chica	Elabora recibo de ingreso y después procede a remesar a la cuenta de Depósitos en Garantía y posteriormente remite documentación al Técnico de Control de Inversión y Valores.
3	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe de Encargado de fondo de Caja Chica copia original de recibo de ingreso, cuadruplicado y anexa copia de remesa.
4	Técnico de Control de Inversión y Valores	Archiva recibo de ingreso original, cuadruplicado, y copia de remesa, y registra en el libro de control de depósitos en garantía; quedando pendiente autorización de la UACI para su reintegro.
5	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), Nota de remisión de garantías y anexo las garantías originales. <ul style="list-style-type: none"> Revisa y compara las garantías originales y la nota de UACI. Digita información de garantías originales en cuadro control y archiva en la caja fuerte, en espera que UACI las solicite para su entrega o devolución.
6	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe de UACI solicitud de devolución de Depósito de Garantía en Efectivo y solicita autorización a Jefe de Tesorería

7	Jefe del Departamento de Tesorería	Revisa solicita y procede a autorizar a Técnico de Control de Inversión y Valores la emisión del cheque en concepto de devolución de Depósito en Garantía
8	Técnico de Control de Inversión y Valores	Controla Libro de Bancos de Depósitos en Garantía recibidas en efectivo, verifica la disponibilidad de efectivo y procede a elaborar el cheque correspondiente conforme a la solicitud recibida.
9	Técnico de Control de Inversión y Valores	Remite cheque elaborado a firma del Jefe de Tesorería y Gerente Financiero. Da seguimiento y una vez firmado procede a contactar a beneficiario de cheque o canaliza la devolución con apoyo de la UACI.
10	Técnico de Control de Inversión y Valores	Actualiza control de Depósitos en Garantía cancelados y pendientes de entregar o devolver.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería.	
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.10	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.09	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: Emisión de quedan a proveedores y Control de Deudas

Insumos: Sistema de contabilidad gubernamental, Sistema de proveedores, Sistemas de información SAFI, Leyes tributarias, Conocimiento de normativas relacionadas con la gestión Tesorería del sector público, Ley y Reglamento de renta e IVA, Ley y reglamento de la Corte de Cuentas de la República, LACAP, Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Quedan a Proveedores.	Recibe en ventanilla, documentación para entrega de comprobantes de crédito y contado de usuarios internos como externos, siguiendo las instrucciones y procedimientos claramente establecidos en el manejo y custodia de documentación y de valores.
2	Técnico de Quedan a Proveedores.	Recibe de Proveedores, UACI, Eficiencia Energética, UFI, Jefes de Sucursales documentación para pago de contado y crédito. (Solicitudes de: Libre Gestión, licitación pública, contado, energía eléctrica, devoluciones diversas a usuario, terrenos, reintegros de subsidios a despensas familiares, viáticos por comisiones al exterior y otros de tipo contado), verifica montos, calculando obligaciones mercantiles, verifica que la documentación este completa.
3	Técnico de Quedan a Proveedores.	Ingresa al sistema de proveedores y entrega comprobante de quedan o contado a los proveedores una vez revisada toda la documentación de soporte, luego elabora comprobantes de retención en caso que el proveedor o empresa no sea gran contribuyente. Posteriormente remite a Técnico de Pagaduría de Proveedores quedan o comprobantes de contado emitidos para segunda revisión.

4	Técnico de pagaduría de proveedores.	Revisa quedan o comprobante de contado emitidos fiscalizando el cumplimiento de los documentos contractuales y requisitos fiscales conforme a la normativa vigente. Si la documentación cumple con los requisitos o presenta observaciones la devuelve al Técnico de Quedan a Proveedores para su seguimiento correspondiente.
5	Técnico de Quedan a Proveedores.	Procede a actualizar Hojas de Liquidaciones Financieras y demás controles de saldos contractuales así como también Control de Obligaciones Provisionadas.
6	Técnico de Quedan a Proveedores.	Recibe compromisos presupuestarios elaborados y procede a archivar de forma alfabética en mueble de resguardo físico, anexando a cada quedan o comprobante de contado emitido la copia correspondiente en la medida que los proveedores presentan las facturaciones correspondientes. En los casos que una obligación no cuente con crédito presupuestario da seguimiento con el departamento de Presupuesto.
7	Técnico de Quedan a Proveedores	Elabora Póliza de Concentración de Obligaciones en aquellos casos que un proveedor o contratista presenta más de diez facturas o créditos fiscales por el mismo suministro o servicio.
8	Técnico de Quedan a Proveedores.	Atiende y asesora sobre consultas realizadas por los proveedores, acreedores en general y personal interno sobre el seguimiento y presentación de documentación para pago, personalmente, vía telefónica y correo electrónico.
9	Técnico de Quedan a Proveedores.	Informa a Jefe de Tesorería aquellos casos de carácter particular que no cumplen con los requisitos contractuales y/o que no tienen crédito presupuestario para la toma de decisiones para tramite o no de quedan o comprobante de contado correspondiente.
10	Jefe de Tesorería	Revisa los casos de carácter especial y procede a dar las indicaciones correspondiente así como también a gestionar con la Jefe del Departamento de Presupuesto las condiciones presupuestarias necesarias.
11	Técnico de Quedan a Proveedores.	Custodia quedan o comprobante de contado que no tienen crédito presupuestario hasta recibir el compromiso correspondiente.
12	Técnico de Quedan a Proveedores.	Controla los créditos fiscales pendientes de compromiso presupuestario y presta mensualmente dichos créditos fiscales a Contabilidad para el control y presentación de IVA correspondiente a la Dirección General de Impuestos Internos.
13	Técnico de Quedan a Proveedores.	Elabora informe semanal de quedan y de comprobantes contado emitidos y envía a Coordinador de Egresos y Técnico de Control de Deudas Institucionales.
14	Coordinador de Egresos	Revisa informe semanal de quedan o contados emitidos y procede a actualizar reportes de control interno.
15	Técnico de Quedan a Proveedores.	Remite los quedan y comprobantes de contado debidamente documentados al Técnico de Control de Deudas Institucionales para su programación correspondiente.
16	Técnico de Control de Deudas Institucionales	Recibe los quedan y comprobantes contado emitidos y procede a programar en Controles diversos de la Deuda Institucional.
17	Técnico de Control de Deudas Institucionales	Remite quedan y comprobantes de contado programados al Técnico de Registro de Egresos Corrientes para el registro de la obligación en el sistema SAFI

18	Técnico de Registro de Egresos Corrientes	Registra en sistema SAFI el devengado de las obligaciones por quedan o comprobantes de contado emitidos.
19	Técnico de Registro de Egresos Corrientes	Remite a Contabilidad obligaciones registradas anotando en libreta control los numero de quedan o comprobantes de contado y números de facturas.
20	Técnico de Registro de Egresos Corrientes	Monitorea el proceso de validación contable con los técnicos de contabilidad hasta recibir los documentos originales remitidos para dicho proceso.
21	Técnico de Registro de Egresos Corrientes	Recibe de Contabilidad obligaciones devengadas y devuelve a Técnico de Control de Deudas Institucionales.
22	Técnico de Control de Deudas Institucionales	Recibe y revisa documentos devengados y procede a controlar quedan y comprobantes de contado, elaborando los informes de la deuda institucional semanalmente y envía vía correo a Jefe de Tesorería para su conocimiento correspondiente.
23	Técnico de Control de Deudas Institucionales	Archiva y custodia quedan y comprobantes contado debidamente devengados y controlados hasta la autorización de pago correspondiente por parte del Jefe de Tesorería.

Referencia:17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería.	
20	04	2009	Código: 03.02.3.08.11	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.10	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: Pago de Planillas de Salarios
Insumos: Código de trabajo, Ley de Impuesto sobre la Renta

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Pagador de Salarios	Recibe de la Gerencia de Recursos Humanos – Área de Planillas, las Planillas de Salarios con sus respectivos documentos de respaldo: boletas de pago, listado de cuentas bancarias, reporte de retenciones a empleados y las cuentas bancarias, para alimentar en el sistema del Banco vía Internet.
2	Pagador de Salarios	Prepara distribución en tres juegos de Planillas: Original, que envía al Departamento de Presupuesto para que elabore el compromiso presupuestario; segunda copia envía al Departamento de Recursos Humanos Regional y tercera copia en poder del Pagador de Salarios para resguardo y control.
3	Pagador de Salarios	Accesa al sistema de Recursos Humanos para proceder a la impresión de los cheques del personal y verifica que estos estén correctos contra reporte general de Planilla de Salarios.
4	Pagador de Salarios	Verifica que la información contenida en las Planillas de Salarios se encuentre correcta, procede a revisar las cuentas de ahorro y cheques de salario. Posteriormente remite las Planillas a las diferentes Regiones: Metropolitana, Central, Occidente y Oriente, anexando las boletas de pago.
5	Pagador de Salarios	Revisa Planillas y gestiona las condiciones presupuestarias correspondiente.

6	Pagador de Salarios	Recibe del Departamento de Presupuesto los compromisos presupuestarios y procede a registrar en SAFI el devengado de cada planilla a cancelar.
7	Pagador de Salarios	Envía al Departamento de Contabilidad las planillas de salarios debidamente registradas para que efectúen el devengado.
8	Pagador de Salarios	Recibe del Departamento de Contabilidad las planillas de salarios devengadas y prepara la documentación para la aplicación bancaria correspondiente
9	Pagador de Salarios	Entrega detalle de los montos de salarios líquidos y definitivos a cancelar a Técnico de Operaciones Bancarias para la proyección de retiros o reserva de fondos correspondiente.
10	Técnico de Operaciones Bancarias	Elabora la proyecciones de retiros por cada banco y remite reporte a Jefatura de Tesorería.
11	Jefe del Departamento de Tesorería	Efectúa las transferencias para la reservas de fondos correspondiente a las de cuentas de Salarios de cada institución bancaria en las que se cancelan planillas de salarios.
12	Jefe del Departamento de Tesorería	Imprime las notas de crédito y débito de cada transferencia de fondos aplicada y entrega a Pagador de Salarios.
13	Pagador de Salarios	Registra en SAFI las transferencias de fondos para el pago de cada planilla de salarios.
14	Pagador de Salarios	Informa a Jefatura de Tesorería la validación de los archivos a cargar por cada planilla de salarios.
15	Jefe del Departamento de Tesorería	Entra a la banca en línea de cada institución bancaria y procede a cargar los archivos de las planillas a cancelar, programando el pago según fecha y hora indicada por el Gerente Financiero.
16	Jefe del Departamento de Tesorería	Autoriza las operaciones cargadas en la banca en línea e informa al Gerente Financiero para su autorización correspondiente.
17	Jefe del Departamento de Tesorería	Confirma pago de planillas canceladas a Coordinador de Egresos para la impresión de las notas de cargo correspondiente.
18	Coordinador de Egresos	Imprime las notas de cargo de cada planilla cancelada y las entrega a Pagador de Salarios.
19	Pagador de Salarios	Registra en SAFI el pago de cada planilla de salarios y las remite al Departamento de Contabilidad para su validación y archivo correspondiente.
20	Pagador de Salarios	Procede a realizar el pago de salario a los empleados que se les cancela con cheque, teniendo a la vista documento de identidad personal del empleado y carnet de la Institución o en caso de no portar este último, podrá sustituirlo por la boleta de pago del mes a cancelar; posteriormente el empleado estampa firma y nombre de recibido en voucher de cheque.
21	Pagador de Salarios	Entrega boletas de pago a todos los empleados que se les efectuó pago a través de cuenta bancaria y cheques solicitando firma de recibido en cada boleta original.
22	Pagador de Salarios	Realiza liquidación de las planillas, conciliando el pago efectuado por medio de abono a cuenta y por medio de cheque con los datos reales de la planilla de salarios..
23	Pagador de Salarios	Ingresa en el sistema SAFI, los cheques, notas de cargo y notas de abono y procede a entregar al Departamento de Contabilidad para su validación y archivo correspondiente.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional - Departamento de Tesorería.	
24	06	2015	Código: 12.2.3.15.11	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: **Control y Pago de Viáticos y Transportes**

Insumos: Normas y Procedimientos del FCMF – Instructivo para el pago de Viáticos y Transporte, Contrato Colectivo de Trabajo. Artículo 64, Ley LACAP.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	<p>Recibe los días lunes solicitudes y/o planillas de viáticos y transporte digital de cada región y edificio administrativo para la reserva de fondos, revisa que dichas solicitudes cuenten con las condiciones presupuestarias correspondientes a través del anexo del formulario S1 debidamente firmado y sellado por las jefaturas correspondientes</p> <p>En el original del documento “Recibo por viáticos”, se detalla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de la Gerencia a que pertenece el empleado. ▪ Nombre del empleado. ▪ Cargo. ▪ Departamento. ▪ Sueldo devengado. ▪ Cifrado presupuestario de la unidad a la que pertenece el empleado. ▪ Cuota de viático. ▪ Fecha y hora en que se realizaron las tareas asignadas. ▪ Lugar visitado. ▪ Trabajo realizado. ▪ Monto de viático. ▪ Comprobación de permanencia (sello y firma). ▪ Total a pagar. ▪ Lugar y fecha. ▪ Firma del empleado. ▪ Firma y sello del Jefe del Departamento y Gerente de Área.
2	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Elabora cuadro de Liquidación de Planilla de Viáticos y Transporte de la Oficina Central, clasificando la forma de pago si es abono a cuenta o efectivo (pago en ventanilla) según información enviada por cada dependencia.
3	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Remite solicitudes de fondos y planillas recibidas al Departamento de Presupuesto para la emisión del compromiso presupuestario correspondiente.
4	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Registra en SAFI los compromisos presupuestarios recibidos por cada planilla de viáticos y transporte para su devengado correspondiente y posteriormente las remite a Contabilidad para su validación contable.
5	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Recibe planillas debidamente devengadas en SAFI y elabora notas de retiro y reserva de fondos para enviarlas al banco para el pago de viáticos y transporte en efectivo en los diferentes

		Planteles Regionales de la Institución y las remite a Secretaría de Tesorería.
6	Secretaría de Tesorería	Revisa y remite cartas elaboradas para la respectiva firma a Jefe de Tesorería.
7	Jefe de Departamento de Tesorería	Firma cartas de reserva de fondos para el pago de planillas de viáticos y transporte y las devuelve a Secretaría de Tesorería
8	Secretaría de Tesorería	Recibe cartas firmadas por Jefe de Tesorería y envía a Secretaría del Gerente Financiero para firma de refrendario.
9	Secretaría de Tesorería	Monitorea la firma de Gerencia Financiera en cartas de reserva de fondos y una vez recibidas debidamente firmadas las entrega a Técnico de Control de Viáticos y Transporte.
10	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Escanea cartas debidamente firmadas y las envía vía correo electrónico al Banco los días martes al finalizar la tarde.
11	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Envía los días miércoles cartas en formato físico y original al Banco para los respectivos desembolsos de cada región de la Institución.
12	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Elabora los días miércoles archivos bancarios (formato Excel separados por coma) con información enviada por las diferentes regiones para cancelar viáticos por medio de abono a cuenta.
13	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Envía a Técnico de Operaciones Bancarias detalle de los montos a cancelar en concepto de planilla de viáticos y transporte por abono a cuenta para la elaboración de la proyección de retiro correspondiente.
14	Técnico de Operaciones Bancarias	Elabora proyección de retiros correspondientes y remite a Jefe de Tesorería para su aplicación correspondiente.
15	Jefe del Departamento de Tesorería	Aplica en la banca en línea la transferencia de fondos hacia la cuenta de pagaduría según detalle de la proyección de retiros recibida.
16	Jefe del Departamento de Tesorería	Firma la proyección de retiros y entrega formulario a Coordinador de Egresos para impresión de las notas de cargo correspondiente.
17	Coordinador de Egresos	Imprime las notas de cargo y abono de la transferencia de fondos aplicadas y las devuelve a Técnico de Operaciones Bancarias.
18	Técnico de Operaciones Bancarias	Procede a registrar en SAFI las notas de cargo y abono aplicadas para el pago de las planillas de viáticos y transporte por abono a cuenta e informa a Técnico de Control de Viáticos y Transporte.
19	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Envía por correo electrónico archivos de planillas de viáticos y transporte a Jefatura de tesorería para su aplicación correspondiente
20	Jefe del Departamento de Tesorería	Verifica las cuentas bancarias por cada archivo en la banca en línea y revisa que todas las cuentas bancarias estén debidamente validadas por el banco.
20	Jefe del Departamento de Tesorería	Realiza pago de planillas de viáticos y transporte por cada dependencia y notifica a Coordinador de Egresos.
21	Coordinador de Egresos	Guarda las notas de cargo por cada planilla de viáticos y transporte cargada en la banca en línea y procede a remitir dichos comprobantes a Técnico de Control de Viáticos y Transporte.
22	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Registra en SAFI el devengado y pagado de cada planilla de viáticos y transporte canceladas.

23	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Remiten a las Dependencias del Edificio Central los días miércoles planillas de viáticos y transporte del Edificio Administrativo en formato físico las cuales se cancelarán en la semana en curso, para su revisión y análisis antes del pago en efectivo.
24	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Remite planillas revisadas de viáticos y Transporte con sus respectivos documentos para su pago en ventanilla a cada responsable del pago de Viáticos en cada región.
25	Responsables del pago de viáticos en cada Región.	Cancela los viáticos en efectivo los días miércoles y procede a remitir planillas de viáticos canceladas a Técnico de Control de Viáticos y Transporte
26	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Registra en SAFI el pagado de cada planilla de viáticos y de trasporte canceladas y las remite a Contabilidad para su validación y archivo correspondiente.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional - Departamento de Tesorería	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.12	

Nombre del Procedimiento: Aplicación de Ordenes Irrevocable de Descuento a empleados
Insumos: Código de Trabajo

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Recibe Órdenes irrevocables de descuento (OID) de las diferentes instituciones Bancarias, Cajas de Crédito, Cooperativas, Instituciones Gubernamentales y Sindicatos Institucionales.
2	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Pasa al Técnico de Pagaduría de Salarios para revisión de Orden Irrevocable de Descuento.
3	Técnico de Pagaduría de Salarios	Revisa la documentación en el sistema de descuento de Recursos Humanos, verificando que se dé el cumplimiento del porcentaje máximo legal de descuento del 20% del salario por tipo de préstamo (Personal o hipotecario). En caso de estar correcta, coloca fecha, firma y sello que procede a aprobación de la Orden de Descuento, caso contrario la devuelve con observaciones al ejecutivo bancario ó gestor de la institución solicitante.
4	Técnico de Pagaduría de Salarios	Remite las Ordenes irrevocables de descuento a Secretaria de Tesorería para que coloque los sellos de Jefe de Tesorería.
5	Secretaria de Tesorería	Remite dos veces al día (12:30pm y 16:00pm) la totalidad de OID recibidas en la jornada matutina y vespertina respectivamente a Jefe de Tesorería para su respectiva firma.
6	Jefe de Departamento de Tesorería	Recibe y revisa las Ordenes irrevocables de descuento y proceder a firmar todas las OID que cumplen el porcentaje de descuento autorizado, (entre 1% y 20% máximo), caso contrario no firma las OID que se exceden del porcentaje permitido, devolviendo posteriormente a Secretaria de Tesorería las OID firmadas y rechazadas para las gestiones correspondiente.

7	Secretaría de Tesorería	Recibe las OID debidamente firmadas y no firmadas y las entrega al Técnico de Pagaduría de Salarios.
8	Técnico de Pagaduría de Salarios	Desglosa la Orden irrevocable de descuento (original y copia), la original queda en el Departamento de Tesorería y la Copia se entrega al Técnico de Control de Viáticos y Transporte para que sea entregada al empleado, gestor y/o ejecutivo del banco. Las OID no firmadas las entrega directamente a los solicitantes o gestores.
9	Técnico de Control de Viáticos y Transporte	Entrega OID firmadas a gestores, empleados y/o ejecutivos de banco anotando en libro control las OID entregadas y solicitando firma en el ítem correspondiente de la OID.
10	Técnico de Pagaduría de Salarios	Ingresa en la base de descuentos las OID aprobadas y firmadas en el módulo de Recursos Humanos por cada empleado según el mes a descontar.
11	Técnico de Pagaduría de Salarios	Ingresa las ordenes de descuento, imprime el listado para revisar cada una de las órdenes irrevocables de descuento ingresadas al sistema de recursos humanos, por Institución Financiera, Cajas de Crédito, Cooperativas, Instituciones Gubernamentales y Sindicatos Institucionales, para su respectiva verificación de los siguientes datos: código de empleado, nombre y firma del empleado, numero de referencia, valor de cuota, tiempo, mes a descontar. Revisa por segunda vez que las OID firmadas por el Jefe de Tesorería cumplan con el porcentaje máximo a descontar equivalente al 20%, tanto para crédito personal como Hipotecario, aceptando únicamente un crédito personal e hipotecario por cada empleado.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional - Departamento de Tesorería	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.13	

Nombre del Procedimiento: Pagos Electrónicos
Insumos: Ley AFI , Manual Técnico SAFI , LACAP

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente Financiero	Instruye a Jefe de Departamento de Tesorería sobre los pagos a proveedores y contratistas a realizar.
2	Jefe de Departamento de Tesorería	Envía instrucción vía correo electrónico a Coordinador de Egresos detallando nombres y montos a pagar por cada proveedor y/o contratista.
3	Coordinador de Egresos	Envía instrucción de pagos autorizados a Técnico de Control de Deudas Institucionales y a Técnico de Pagos Electrónicos y supervisa la emisión de dichos pagos.
4	Técnico de Control de deudas institucionales.	Recibe detalle de proveedores y/o contratista a quienes se les ha autorizado pago y procede a buscar en mueble de resguardo los comprobantes de quedan o contado correspondientes según listado autorizado.
5	Técnico de Control de deudas institucionales.	Remite documentos de quedan o comprobantes de contado según listado de proveedores y/o contratistas autorizados a Técnico de Pagos Electrónicos.
6	Técnico de Pagos	Recibe quedan o comprobantes de contado autorizados,

	electrónicos.	revisa debidamente los cálculos correspondiente a gastos y retenciones legales así como también que las obligaciones cuenten con su registro contable (devengado) para posteriormente elaborar Comprobante de Pago Electrónico o Nota De Cargo, si se tratare de un abono parcial, elabora adicionalmente formulario de "Comprobante de Abono Parcial".
7	Técnico de Pagos electrónicos.	Complementa información de Comprobante de Transferencia Electrónica detallando número de nota de cargo, nombre del proveedor y monto a cancelar y posterior imprime dos copias y entrega a Técnico de Operaciones Bancarias para la reserva de fondos en las cuentas de pagaduría del banco correspondiente elegido por el proveedor o contratista.
8	Técnico de operaciones Bancarias.	Recibe Comprobantes de Transferencia Electrónica, firma y sella de recibido en una copia y la devuelve a Técnico de Pagos Electrónicos, con la otra procede a elaborar la proyección de retiros correspondiente del banco donde se cancelará el quedan o contado elegido previamente por el proveedor o contratista.
9	Técnico de operaciones Bancarias.	Imprime, firma y sella Proyección de Retiros y entrega original a Jefe de Departamento de Tesorería para su aplicación en la banca en línea.
10	Jefe del Departamento de Tesorería	Recibe Proyección de Retiros y aplica en la banca en línea, transfiriendo los fondos necesarios de la cuenta colectora a la cuenta de proveedores del banco seleccionado por el proveedor para su pago correspondiente.
11	Jefe del Departamento de Tesorería	Autoriza la trasferencia en la banca en línea y procede a informar vía correo electrónico a Gerente Financiero para su autorización y aplicación correspondiente como refrendario de las cuentas.
12	Gerente Financiero	Autoriza y aplica en la banca en línea la transferencia de fondos realizada y confirma vía correo electrónico a Jefe de Departamento de Tesorería.
13	Jefe del Departamento de Tesorería	Entrega documentos cancelados por abono a cuenta a Coordinador de Egresos.
14	Coordinador de Egresos	Imprime las notas de cargo y abono de la transferencia de fondos y firma la Proyección de Retiros y entrega comprobantes a Técnico de Operaciones Bancarias.
15	Técnico de Operaciones Bancarias	Revisa la aplicación correcta de la transferencia de fondos conforme al formulario de Proyección de Retiros y registra en SAFI las transferencias bancarias aplicadas, confirmado a Técnico de Pagos Electrónico la reserva de fondos solicitada.
16	Técnico de Pagos electrónicos	Remite a Contralor de Egresos las Notas de Cargo con su documentación de respaldo original para la revisión correspondiente.
17	Contralor de Egresos	Revisa las notas de cargo, verificando que la información de pago se encuentra correcta, nombre y NIT del proveedor o contratista, montos totales, retenciones legales y la clasificación del gasto, caso contrario devuelve a Técnico de Pagos Electrónico para las correcciones pertinentes.
18	Contralor de Egresos	Remite notas de cargo debidamente revisadas a Jefe de

		Departamento de Tesorería para la aplicación del pago en la banca en línea.
19	Jefe del Departamento de Tesorería	Aplica en la banca en línea los pagos electrónicos, autoriza la transacción en línea e informa a Gerente Financiero para su autorización ya aplicación correspondiente como refrendario de las cuentas.
20	Gerente Financiero	Autoriza y aplica en la banca en línea los pagos autorizados y confirma vía correo electrónico a Jefe de Departamento de Tesorería.
21	Jefe de Departamento de Tesorería	Remite notas de cargo por pagos efectuados a Coordinador de Egresos para la impresión de las comprobantes correspondientes.
22	Coordinador de egresos	Imprime notas de crédito y débito y las anexa a las notas de cargo para posteriormente entregar notas de cargo canceladas a Contralor de Egresos para su descargo en el sistema de proveedores y actualización de controles diversos.
23	Contralor de Egresos	Ingresa al sistema de proveedores y aplica el descargo de los quedan y comprobantes de contado cancelados, actualiza los controles de egresos diversos y luego se coordina con el Técnico de Pagos Electrónicos para el proceso de Digitalización.
24	Técnico de Pagos Electrónicos	Digitaliza (escaneo y fotocopia) los pagos electrónicos aplicados, posteriormente procede a ordenar la documentación de soporte por quedan o comprobantes de contado cancelados y remite a Técnico de Registro de Egresos Corrientes. Cuando se realiza un abono parcial, emite fotocopia adicional para un segundo pago y entrega dicha copia a Técnico de Control de Deudas Institucionales.
25	Técnico de Registro de Egresos Corrientes	Registra en SAFI el pagado de cada obligación cancelada y remite la documentación original a Contabilidad para el proceso de validación y archivo.
26	Técnico de Pagos Electrónicos	Elabora informe mensual "Anexo No.4" Listado de Abono a cuenta a proveedores y acreedores, tramita firma de Jefatura de Tesorería y procede a archivar.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional - Departamento de Tesorería	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.14	

Nombre del Procedimiento: Pagos con Cheques
Insumos: Manual Técnico SAFI , Ley AFI

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Departamento de Tesorería	Recibe instrucción del Gerente Financiero sobre los pagos a proveedores, contratistas, empleados y ex empleados a realizar.

2	Jefe de Departamento de Tesorería	Envía instrucción vía correo electrónico a Coordinador de Egresos detallando nombres y montos a pagar por cada proveedor y/o contratista, empleados y ex empleado.
3	Coordinador de Egresos	Envía instrucción de pagos autorizados a Técnico de Control de Deudas Institucionales y a Técnico de Pagos con Cheques y supervisa la emisión de dichos pagos.
4	Técnico de Control de deudas institucionales.	Recibe detalle de proveedores, contratista y de terceros a quienes se les ha autorizado pago y procede a buscar en mueble de resguardo los comprobantes de quedan o contado correspondientes según listado autorizado.
5	Técnico de Control de deudas institucionales.	Remite documentos de quedan o comprobantes de contado según listado de proveedores y/o contratistas autorizados a Técnico de Pagos con Cheques.
6	Técnico de Pagos con Cheques.	Recibe quedan o comprobantes de contado autorizados, revisa debidamente los cálculos correspondiente a gastos y retenciones legales así como también que las obligaciones cuenten con su registro contable (devengado) para posteriormente elaborar cheque, si se tratare de un abono parcial, elabora adicionalmente formulario de "Comprobante de Abono Parcial".
7	Técnico de Pagos con Cheques.	Ingresa a sistema de flujo de efectivo, actualiza base de datos, complementa casillas de sistema con información del proveedor, contratista, empleado o ex empleado así como también de monto a cancelar por tipo de gastos posteriormente imprime el cheque.
8	Técnico de Pagos con Cheques.	Revisa el cheque impreso, procede a protegerlo en la maquina protectora de cheques, coloca sello de No Negociable, y estampa firma, fecha y hora de elaboración en apartado de "elaborado" en cada voucher.
9	Técnico de Pagos con Cheques.	Actualiza con la información del cheque, formularios adicionales de pago: Anexo No.1 de Cheques, Clasificación Presupuestaria, Anexo No.11, Comprobantes de Ingreso por Retención y otros.
10	Técnico de Pagos con Cheques.	Complementa información de Comprobante de Transferencia Electrónica detallando número de cheque, nombre del proveedor y monto a cancelar y posterior imprime dos copias y entrega a Técnico de Operaciones Bancarias para la reserva de fondos en las cuentas de pagaduría del banco correspondiente.
11	Técnico de operaciones Bancarias.	Recibe Comprobantes de Transferencia Electrónica, firma y sella de recibido en una copia y la devuelve a Técnico de Pagos con Cheques, con la otra procede a elaborar la proyección de retiros correspondiente del banco donde se cuenta con la disponibilidad necesaria para el pago.
12	Técnico de operaciones Bancarias.	Imprime, firma y sella Proyección de Retiros y entrega original a Jefe de Departamento de Tesorería para su aplicación en la banca en línea.
13	Jefe del Departamento de Tesorería	Recibe Proyección de Retiros y aplica en la banca en línea, transfiriendo los fondos necesarios de la cuenta colectora a la cuenta de proveedores del banco donde se realizara el pago con cheque.

14	Jefe del Departamento de Tesorería	Autoriza la transferencia en la banca en línea y procede a informar vía correo electrónico a Gerente Financiero para su autorización y aplicación correspondiente como refrendario de las cuentas.
15	Gerente Financiero	Autoriza y aplica en la banca en línea la transferencia de fondos realizada y confirma vía correo electrónico a Jefe de Departamento de Tesorería.
16	Jefe del Departamento de Tesorería	Firma formulario de proyección de retiros o transferencia bancaria y la entrega a Coordinador de Egresos.
17	Coordinador de Egresos	Imprime las notas de cargo y abono de la transferencia de fondos y entrega comprobantes a Técnico de Operaciones Bancarias.
18	Técnico de Operaciones Bancarias	Revisa la aplicación correcta de la transferencia de fondos conforme al formulario de Proyección de Retiros y registra en SAFI las transferencias bancarias aplicadas, confirmado a Técnico de Pagos con Cheques la reserva de fondos solicitada.
19	Técnico de Pagos con Cheque	Remite a Técnico de Pagaduría de Proveedores cheques de proveedores y a Secretaria de Tesorería cheques por pago de prestaciones laborales con su documentación de respaldo original para la revisión correspondiente.
20	Técnico de Pagaduría de Proveedores o Secretaria de Tesorería	Remiten cheques debidamente revisados a Jefe de Departamento de Tesorería para su firma correspondiente.
21	Jefe del Departamento de Tesorería	Firma cheques y remite a Gerente Financiero para firma de autorizado como refrendario de las cuentas.
22	Gerente Financiero	Firma cheques de autorizados como refrendario de cuentas y devuelve cheques a Jefe de Departamento de Tesorería.
23	Jefe de Departamento de Tesorería	Entrega cheques debidamente firmados a Técnicos de Pagos con Cheques.
24	Técnico de Pagos con Cheque	Revisa cheques debidamente firmados y los remite a Encargado del fondo de Caja Chica para la entrega correspondiente.
25	Encargado del Fondo de Caja Chica	Contacta a los proveedores y/o empleados les notifica sobre el cheque autorizado para que se presenten a cobrar en ventanilla correspondiente, así también les informa sobre los requisitos o documentos a presentar para el pago correspondiente.
26	Encargado del Fondo de Caja Chica	Entrega cheques a proveedores, contratistas, empleados y ex empleados verificando estrictamente la presentación de documentos para el cobro, si presenta la documentación requerida entrega el cheque solicitando firma en el libro control de cheques, caso contrario informa sobre la documentación pendiente para que regresa a cobrar el mismo o al día siguiente.
27	Encargado del Fondo de Caja Chica	Entrega cheques cancelados a Contralor de Egresos para su descargo en el sistema de proveedores y actualización de controles diversos
28	Contralor de Egresos	Ingresa al sistema de proveedores y aplica el descargo de los quedan y contado cancelados, actualiza los controles de egresos diversos y luego entrega cheques cancelados y

		controlados a Técnico de Pagos con Cheques para el proceso de Digitalización.
29	Técnico de Pagos con Cheques	Digitaliza (escaneo y fotocopia) los cheques cancelados, posteriormente procede a ordenar la documentación de soporte por quedan o contados y remite a Técnico de Registro de Egresos Corrientes. Cuando se realiza un abono parcial, emite fotocopia adicional para un segundo pago a Técnico de Control de Deudas Institucionales.
30	Técnico de Registro de Egresos Corrientes	Registra en SAFI el pagado de cada obligación cancelada y remite la documentación original a Contabilidad para el proceso de validación y archivo.
31	Técnico de Pagos con Cheques	Procede a actualizar controles de pagos diversos y archiva las fotocopias por orden de correlativo cada copia de cheque según el banco con el que se canceló.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional - Departamento de Tesorería	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.15	

Nombre del Procedimiento: Devoluciones diversas a Usuarios
Insumos: Manual Técnico SAFI , Ley AFI

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1.	Técnico de Quedan a Proveedores	Recibe documentos para pago de devoluciones por depósitos en garantía, duplicidad de pago, obras no ejecutadas o sobrantes de pagos de usuarios del Departamento de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial.
2	Técnico de Quedan a Proveedores	Revisa la documentación de respaldo, si la documentación está completa y conforme a lineamientos generales dados por la Gerencia Comercial pasa al Técnico de Control de Deudas Institucionales para custodia, caso contrario devuelve la documentación al Departamento de Atención al Cliente para las correcciones y/o anexos de documentos correspondiente.
3	Técnico de Quedan a Proveedores	Coordina revisión de saldos bancarios con Técnico de Conciliaciones Bancarias cuando la solicitud de devolución corresponde a sobrantes o erróneas aplicaciones por parte de los bancos.
4	Técnico de Conciliaciones Bancarias	Revisa y analiza las solicitudes recibidas y confirma a Técnico de Quedan a Proveedores para que continúe con el trámite de recepción de la solicitud de devolución.
5	Técnico de Control de Deudas Institucionales	Revisa las solicitudes de devolución y custodia hasta la autorización de pago.
6	Técnico de Control de Deudas Institucionales	Confirma autorización de pago con Jefe de Departamento de Tesorería, al recibir confirmación remite los días jueves de cada semana documentos recibidos por solicitudes de devoluciones diversas a Técnico de Pagos con Cheque
7	Técnico de Pagos con Cheque	Realiza las gestiones correspondientes según Procedimiento "Pagos con Cheques" y entrega cheques autorizados a

		Encargado del Fondo de Caja Chica
8	Encargado del Fondo de Caja Chica	Entrega cheques a usuarios y posterior remite cheques cancelados a Contralor de Egresos para la actualización de los controles de Devoluciones diversas a usuarios.
9	Contralor de Egresos	Controla y actualiza reportes correspondientes y procede a elaborar informes mensuales de Devoluciones Diversas a Usuarios, luego entrega cheques cancelados a Técnico de Pagos con Cheques.
10	Técnico de Pagos con Cheques	Realiza el proceso de digitalización y remite a Técnico de Registro de Egresos Corrientes para su registro pertinente.
11	Técnico de Registro de Egresos Corrientes	Registra en SAFI en el módulo de bancos cheques cancelados y remite a Contabilidad para su validación y archivo correspondiente.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional - Departamento de Tesorería	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.16	

Nombre del Procedimiento: **Colecturía y manejo de fondos en Sucursales.**

Insumos: Instructivo de Pago en colecturía y manejo de fondos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Coordina con los Jefes de Sucursales la asignación de "Fondo de Cambio" desde el Sistema e-Agencia, módulo "ASIGNACION DE FONDOS" la cantidad de dinero con la cual los cajeros, deberán iniciar la jornada laboral.
2	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Controla que los Jefes de Sucursales hayan realizado la asignación de fondos por nombre de cajero y numero de caja, detallando la denominación de billetes (y moneda representada en dólares de los estados unidos de América, USD) así como también la debida entrega de la Bolsa que contiene dinero a Cajeros en igual cantidad que le fue asignada electrónicamente.
3	Cajero	Recibe el dinero y verifica que la cantidad entregada físicamente coincida con la cantidad asignada según mensaje automático en su perfil del sistema e-Agencia.
4	Cajero	Recibe del usuario factura o recibo, efectivo o cheques certificados de Gerencia o Caja, revisa la factura o recibo y efectivo recibido comprobando la autenticidad del efectivo o demás formas de pago. Si la factura es del mes en curso, se procesa, caso contrario si la factura tiene pago pendiente o mora se envía a usuario a Ventanilla de Atención al Cliente para actualización de saldo.
5	Cajero	Procesa la factura o recibo en el sistema e-Agencia mediante lector de barras y confirma si el pago es en efectivo, en cheque o tarjeta de crédito o débito y manda a impresión el detalle del pago; estampa sello en la factura de cancelado, sello de

		Sucursal y firma con su rúbrica. Entrega cambio (de ser ese el caso); luego entrega comprobante de pago al usuario y procede a archivar el comprobante de ANDA.
6	Cajero	Una vez recolectado el fondo de cambio informa al Jefe de Sucursal para reintegrarlo.
7	Jefe de Sucursal	Recibe y cuenta el Fondo de Cambio bajo las cámaras de monitoreo y procede a descargarlo en sistema con contraseña y perfil de usuario de cada cajero. Retira efectivo y lo resguarda en caja fuerte de la sucursal, ubicada en el área de Cajas.
8	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Monitorea vía telefónica o correo electrónico que los Jefes de Sucursales realicen el debido conteo del efectivo y posterior depósito en Buzón de SERSAPROSA cuando cada caja posee un monto igual o mayor a \$500.00, previa notificación del sistema electrónico por cada caja.
9	Cajero	Procede a preparar depósito parcial, detallando en formulario "CONTROL DE DEPOSITOS DIARIOS", el nombre, fecha, correlativo de bolsa parcial tipo "B", indicando el valor depositado, equivalente a \$500.00, si el deposito contiene cheque se detalla la serie del cheque, nombre del Banco y el valor. Entrega el depósito parcial al Jefe de Sucursal para revisión y conteo.
10	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Confirma vía teléfono o correo electrónico que cada Jefe de Sucursal haya contado debidamente el efectivo de la bolsa billete por billete y gestiona la remisión del formulario de control de depósitos diarios para revisar que este cuente con el número correlativo correspondiente, cantidad y firma del cajero; así como también que las bolsas Tipo "B" se hayan depositado en el Buzón de la compañía recolectora de valores autorizada.
11	Cajero	Realiza depósito de acuerdo a la actividad No.9 antes de salir a su receso de almuerzo, y procede a cuadre de caja mediante arqueo en sistema e Agencia. Imprime, firma y sella arqueo y lo entrega a Jefe de sucursal
12	Cajero	Realiza al finalizar el día, arqueo de caja por medio del sistema e Agencia y procede a entregar ultima bolsa del día, realiza cuadre de facturas y de efectivo según arqueo y entrega a Jefe de Sucursal. Entrega arqueos Control de Depósitos y Facturas al Jefe de Sucursal Si el resultado del arqueo refleja: a) <u>Faltante</u> , informa al Jefe de Sucursal y procede a remesarlo el mismo día en caso de ser igual o menor a US\$5.00, caso contrario se crea una responsabilidad pendiente al cajero. b) <u>Sobrante</u> , procede a elaborar el mismo día la remesa en concepto de sobrante, deposito que debe de realizarse a la cuenta y Banco autorizado a más tardar al siguiente día hábil de encontrado el sobrante y envía a Coordinador de Ingresos del Departamento de Tesorería, detallando que la remesa debe indicar que es un sobrante y a que cajero y fecha pertenece. Realizado el arqueo y el cuadre de facturas y efectivo, se procede a finalizar en el sistema e Agencia y elabora remesa del total de ingresos recibidos en el día.
13	Jefe de Sucursal	Recibe arqueos, control de depósitos, remesas y Facturas por cajero. Revisa si no haya sobranes y faltantes y procede a confirmar cierre por cajero en el sistema e Agencia. Realiza

		notificación vía correo de cierre por medio de sistema e Agencia a Coordinador de Ingresos y Jefatura de Tesorería.
14	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Supervisa vía teléfono o correo electrónica que cada Jefe de Sucursal elabore debidamente la caratula general de los ingresos recaudados y posterior "Comprobante de Servicio" de la empresa recolectora de fondos, así también que realicen la correspondiente notificación a Gerente Comercial con copia a Coordinador de Sucursales, Coordinador de Ingresos y Jefatura de Tesorería.
15	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Monitorea con el área de Ingresos de la Gerencia Comercial la remisión oportuna de los reportes de concentración diaria de ingresos para su registro en sistema SAFI.
16	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Da seguimiento a la liquidación de los faltantes generados diariamente y a las remesas de los sobrantes y posteriormente procede a registrar las notas de cargo o abono en sistema SAFI.
17	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Digitaliza las notas de cargo y abono de los faltantes y sobrantes, archiva fotocopias y remite notas originales registradas a Contabilidad para su respectiva validación y archivo contable.
18	Cajero	Cuando se retira temporalmente de la institución por enfermedad, vacaciones, permisos, etc, procede a cuadrar el efectivo, imprime, sella y firma reporte "Arqueo de Fondos de Caja", procede a elaborar remesa para ser entregada a empresa recolectora de fondos, en el que plasma el valor reflejado según "Arqueo de Caja" practicado y posteriormente guarda sello en bolsa proporcionada por la empresa recolectora de fondos bajo llave. Cuando regresa a sus funciones laborales verifica que la bolsa no este violentada y el número de bolsa sea igual al de la tira que se llevó al momento de su retiro temporal.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional - Departamento de Tesorería	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.17	

Nombre del Procedimiento: **Administración Financiera de Proyectos**

Insumos: Ley LACAP y Ley SAFI

Actividad No.1	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe facturación por estimaciones presentadas a cobro por los diferentes contratistas de proyectos de inversión, verificando el fiel cumplimiento de los términos contractuales y los avances de obras ejecutadas reflejadas en las hojas de estimación y bitácoras de trabajo. Teniendo como período máximo dos días hábiles para revisar y dar ingreso, caso contrario procede a elaborar hoja de observaciones para su análisis correspondiente con Coordinador de Egresos

2	Técnico de Control de Inversión y Valores	Ingresa a sistema de proveedores las facturaciones debidamente revisadas y que cumplen los términos contractuales, programando el periodo de pago según el plazo establecido en el contrato de obra.
3	Técnico de Control de Inversión y Valores	Entrega el Quedan o comprobante de contado a Contratista y procede a sus registro y control, de la misma manera procede a revisar las estimaciones que presentan observaciones con Coordinador de Egresos.
4	Coordinador de Egresos	Analiza cada una de las observaciones encontradas junto al Técnico de Control de Inversión y Valores confirmando o rechazando dichas observaciones.
5	Coordinador de Egresos	Entrega documentos de estimaciones a Técnico de Control de Inversión y Valores con la hoja de observaciones debidamente validada.
6	Técnico de Control de Inversión y Valores	Devuelve estimaciones a contratistas, entregando original de hoja de observaciones y gestionando firma y sello de recibido en copia de dicha hoja para su seguimiento correspondiente, informando a Coordinador de Egresos sobre dicha devolución para su notificación oficial por medio de correo a Administrador de Contrato o Contratista.
7	Coordinador de Egresos	Notifica por medio de correo electrónico a Contratista cuando las observaciones realizadas son de tipo fiscal o errores en la emisión de factura, crédito fiscal o documentos emitidos por este, copiando a Administrador y Supervisor de Contrato. Notifica a Administrador de Contrato cuando las observaciones realizadas corresponden a cuantificación de trabajos ejecutados, hojas de estimaciones, actas de recepción y bitácoras de trabajo, copiando a Contratista y Supervisor de Obra.
8	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe facturas y estimaciones subsanadas, procede a analizar con Coordinador de Egresos. De cumplir los términos contractuales procede a dar ingresos a sistema de proveedores. En caso de persistir las observaciones inicialmente realizadas programa reunión con Coordinador de Egresos y Jefatura de Departamento para su análisis correspondiente.
9	Jefe de Departamento de Tesorería	Revisa los casos observados junto a Coordinador de Egresos y Técnico de Control de Inversión y Valores, evaluando cada una de las observaciones realizadas y subsanadas, posteriormente instruye sobre la aceptación o negación de la estimación presentada por segunda vez.
10	Técnico de Control de Inversión y Valores	Actualiza reportes generales de proyectos de inversión: Hoja de Liquidaciones Financieras de Contratos de Obra y Reportes de Saldos Contractuales.

11	Técnico de Control de Inversión y Valores	Procede a registrar en SAFI el devengado de las estimaciones, verificando que las estimaciones tengan su compromiso presupuestario, crédito fiscal, factura de consumidor final o, recibo vigente, acta de recepción, nota de recibido a entera satisfacción, hojas de estimaciones y bitácora de obras ejecutadas.
12	Técnico de Control de Inversión y Valores	Registra documentos autorizados en libro control de documentos y remite a Contabilidad para su validación contable correspondiente.
13	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe documentos devengados de contabilidad verificando que cuente con la partida contable correspondiente, controlando en el libro control de No Pagados.
14	Técnico de Control de Inversión y Valores	Procede a actualizar estimaciones devengadas en reporte Registro Mensual de Inversión, cuando la obligación corresponde a proyectos con códigos SIIP adicional a actualizar dicho reporte, actualiza reporte Registro de Inversión de Proyectos con código SIIP.
15	Técnico de Control de Inversión y Valores	Programa estimaciones recibidas en Deuda de Proyectos de Inversión, posteriormente archiva y custodia estimaciones debidamente registradas y controladas hasta la autorización de pago correspondiente.
16	Jefe de Departamento de Tesorería	Envía correo electrónico a Coordinador de Egresos instruyendo pago a los contratistas, detallando nombres y montos a cancelar.
17	Coordinador de Egresos	Coordina con Técnico de Control de Inversión y Valores la emisión de pagos a los contratistas.
18	Técnico de Control de Inversión y Valores	Elabora cheques y/o Notas de Cargo, anexando los documentos de pago correspondiente y remite a Técnico de Pago con Cheques para su revisión.
19	Técnico de Pagos con Cheques	Remite cheques y notas de cargo debidamente revisadas a Jefatura de Departamento de Tesorería para su firma o aplicación correspondiente.
20	Jefe de Departamento de Tesorería	Firma cheques y los devuelve a Secretaria de Departamento para tramite de firma de Gerente Financiero, cuando es nota de cargo procede a aplicar en banca en línea, notificando vía correo electrónico a Gerente Financiero para su autorización y aplicación en línea.
21	Gerente Financiero	Firma cheques y los devuelve a Secretaria de Tesorería, si es nota de cargo procede a autorizar y aplicar en línea, confirmando vía correo a Jefatura de Departamento de Tesorería.
22	Jefe de Departamento de Tesorería	Entrega notas de cargo en formato físico a Coordinador de Egresos para la impresión de notas de crédito y débito desde la banca en línea y monitorea la recepción de cheques debidamente firmados por Gerente Financiero con Secretaria de Tesorería.
23	Coordinador de Egresos	Imprime las notas de crédito y débito por cada pago electrónico realizado por el Jefe del Departamento de Tesorería y las anexa según nombre de contratista y numero de contrato, posteriormente entrega a Técnico de Control de Inversión y Valores.

24	Técnico de Control de Inversión y Valores	Recibe cheques firmados y procede a notificar a contratistas, resguardándolos hasta el cobro respectivo de cada uno e inicia el proceso de digitalización de las notas de cargo aplicadas en la banca en línea.
25	Técnico de Control de Inversión y Valores	Entrega cheques a contratistas, exigiendo la documentación requerida para su cobro correspondiente luego digitaliza cada cheque pagado.
26	Técnico de Control de Inversión y Valores	Actualiza los reportes mensuales de Proyectos y Obras de Inversión, Reporte mensual de pagos de inversión, liquidaciones financieras de contratos y reporte de saldos contractuales.
27	Técnico de Control de Inversión y Valores	Descarga del sistema de proveedores los contados o quedan cancelados y procede a registrar el pagado de cada obligación en SAFI.
28	Técnico de Control de Inversión y Valores	Amortiza los montos en módulo de anticipo de fondos del sistema SAFI, posteriormente remite las estimaciones controladas y registradas al Departamento de Contabilidad para su validación y archivo.

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.18	

Nombre del Procedimiento: Pagos a proveedores y a Encargados de Fondos de Caja Chica por Fondo Circulante de Monto Fijo y Caja Chica (FCMFC)

Insumos: Normas y Procedimientos para el Manejo del Fondo Circulante de Monto Fijo y Caja Chica de la Institución y demás Leyes Vigentes que le sean aplicables .

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	<p>Recibe y revisa que la solicitud de pago cumpla con la normativa aplicable vigente y otros aspectos tales como: Cotización del bien o servicio a adquirir, Monto de compra, Firmas y sellos de Autorizado, debida Aplicación Presupuestaria. Posteriormente verifica la Disponibilidad presupuestaria en Sistema de Control de Ejecución Presupuestaria (SICEP). De no cumplir con la normativa devuelve solicitud con hoja de observaciones a solicitante para las correcciones correspondientes.</p> <p>Así también recibe y revisa los reintegros de Caja Chica. Revisando que los reintegros de Caja chica, contenga todos los CCF o Facturas en el Reporte, para posteriormente ponerle un sello de recibido, estampando fecha, hora y firma del Responsable del Fondo Circulante, verificando que estos cumplan con todos los atributos legales tales como: que dichos</p>

		documentos estén a nombre de ANDA, fecha, Descripción de la compra, operaciones aritméticas, y que contengan la correcta aplicación Presupuestaria.
2	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	Tramita cheque previa revisión de los documentos, asegurándose que estos contengan toda la información requerida. Registra en Control (Libro de Bancos) y posteriormente remite para revisión a Contralor de Egresos.
3	Contralor de Egresos	Revisa cheque, verificando el fiel cumplimiento de la normativa y leyes fiscales, posteriormente devuelve a Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijos.
4	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	Remite cheque revisado a Gerente Financiero para firma de Refrendario de Cheques correspondiente.
5	Gerente Financiero	Firma cheque y lo remite nuevamente al Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo para su entrega correspondiente.
6	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	Entrega el cheque a la Unidad o dependencia solicitante y/o coordina con la persona responsable para hacer la compra. Cuando se trata de cheque de por liquidación de caja chica notifica al encargado para su cobro o retiro correspondiente.
7	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	Recibe liquidación de cheque según solicitud realizada, revisando los CCF o Factura, así también revisa que los documentos contengan las firmas y sellos de los responsables de la compra.
8	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	<p>Elabora Reintegro de Fondo Circulante de monto Fijo lo que implica la realización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Póliza, S-1, la cual se elabora en sistema SICEP, con un Reporte donde se detallan todos los atributos del Reintegro. ▪ Actualización de libro de control de reintegros y envía a firma de Autorización de la Gerencia Financiera Institucional. (UFI) <p>Elaboración Reintegros de Caja Chica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prepara los reintegros de Caja chica en forma consolidada, clasificándolos por Unidades, Departamentos o Gerencias Regionales. • Registra en libro de control de caja chica y envía a firma de Autorización la Unidad Financiera Institucional (UFI)
9	Gerente Financiero	Revisa y firma los reintegros de fondo circulante de monto fijo y de cajas chicas y los devuelve al Encargado del Fondo Circulante de monto Fijo.
10	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	<p>Actualiza reportes y controles diversos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registra en Libro de Bancos los ingresos y egresos de las operaciones Financieras que realiza el Fondo Circulante de monto Fijo. • Registra correlativo de los cheques emitidos.

		<ul style="list-style-type: none"> Registra notas de cargo y transferencia el Libro de Banco.
11	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	<p>Registra y Controla de cada uno de los Encargados de Caja Chica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Control por cada encargado de caja chica de los Reintegros presentados. Dicho control detalla todos los movimientos de pago efectuados a los encargados.
12	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo	Remite reintegros de fondo circulante y/o cajas chicas a Técnico de Reintegros de Fondo Circulante para trámite de transferencia electrónica al fondo circulante.
13	Técnico de Reintegros de Fondo Circulante	Revisa solicitudes de reintegros, anota en libro control y remite al Departamento de Presupuesto para la elaboración de Compromiso Presupuestario correspondiente.
14	Técnico de Reintegros de Fondo Circulante	Recibe compromisos presupuestarios y procede a registrar en sistema SAFI el devengado de cada obligación correspondiente por cada reintegro de fondo circulante recibido. Posteriormente anota en libro de remisiones los reintegros registrados y lo entrega a Contabilidad para su validación contable correspondiente.
15	Técnico de Reintegros de Fondo Circulante	Recibe reintegros debidamente validados con su comprobante contable, procede a anotar número de partida contable en libro de remisiones.
16	Técnico de Reintegros de Fondo Circulante	Elabora reporte de transferencia electrónica, detallando número de reintegro, dependencia y monto a reintegrar y remite a Técnico de Operaciones Bancarias.
17	Técnico de Operaciones Bancarias	Elabora Proyección de retiros y remite a Jefatura de Tesorería para su aplicación en Banca en Línea.
18	Jefe de Departamento de Tesorería	Carga operaciones de transferencia bancaria en la banca en línea y notifica vía correo electrónico a Gerente Financiero para su autorización y aplicación correspondiente.
19	Gerente Financiero	Autoriza y aplica la transferencia bancaria el Fondo Circulante y confirma a Jefatura de Tesorería.
20	Jefe de Departamento de Tesorería	Imprime comprobante de transferencia electrónica y la anexa a la proyección de retiros correspondiente, devolviendo documentos debidamente aplicados y firmados a Técnico de Operaciones Bancarias.
21	Técnico de Operaciones Bancarias	Recibe comprobantes de transferencias bancarias aplicadas, controla y devuelve notas de cargo a Técnico de Reintegros de Fondo Circulante.
22	Técnico de Reintegros de Fondo Circulante	Recibe comprobantes de cargo y realiza proceso de digitalización de cada reintegro cancelado, actualizando diferentes controles y reportes de tipo mensual.
23	Técnico de Reintegros de Fondo Circulante	Notifica a Encargado de Fondo Circulante y procede a registrar el pagado de la obligación en sistema SAFI para luego remitir a contabilidad reintegros cancelados para su validación y archivo correspondiente.
24	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	Registra y controla Reintegros Pagados por la Tesorería al Fondo Circulante, registrando las transferencias de pago efectuadas por la Tesorería al FCMF.

25	Encargado del Fondo Circulante de Monto Fijo.	Procede a actualizar Informes: <ul style="list-style-type: none"> • Elabora un informe mensual a la Gerencia Financiera Institucional (UFI) en cumplimiento a las Normas y Procedimientos para el manejo de Fondo Circulante de Monto Fijo y Caja Chica. • Elabora Informe de Transferencias Bancarias por reintegros pagados por el Departamento de Tesorería al Fondo Circulante. • Remite informe mensual a la Tesorería por transferencias recibidas, en forma física y digital.
----	---	---

Referencia: 17.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Financiera Institucional -Departamento de Tesorería	
12	03	2020	Código: 17.2.3.20.19	

Nombre del Procedimiento: Colecturía con tarjetas de crédito o débito en Sucursales.
Insumos: Contratos de Colecturía de cada Banco

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Coordina con los Jefes de Sucursales la debida apertura de cada caja y la activación y buen funcionamiento de los terminales POS en cada Sucursal.
2	Cajero	Recibe del usuario factura o recibo, tarjeta de crédito o débito, y DUI original vigente del usuario.
3	Cajero	Verifica que el nombre de la tarjeta de crédito o débito coincida con el nombre del DUI del usuario que se presenta a cancelar a fin de confirmar que sea el titular de la tarjeta. Caso contrario rechaza el pago y explica los motivos al usuario.
4	Cajero	Procesa el pago si la factura es del mes en curso, caso contrario si la factura tiene pago pendiente o mora envía a usuario a Ventanilla de Atención al Cliente para actualización del saldo.
5	Cajero	Presiona Enter o Selecciona la opción de Ventas en terminal POS, posterior digita o ingresa el monto incluyendo los centavos o ceros (sin detalle de decimales) según el monto a pagar de la factura o recibo entregado por el usuario.
6	Cajero	Desliza la tarjeta con la banda magnética hacia abajo y a la izquierda en forma rápida, ingresa CHIP o ingresa los últimos dígitos de la tarjeta. Cuando los terminales POS poseen señal wifi coloca la tarjeta en la parte superior de la terminal.
7	Cajero	Verifica que la transacción sea aprobada y genera o imprime voucher para firma y copia de tarjetahabiente o usuario, posteriormente retira la tarjeta de la terminal POS. Si la transacción es rechazada revisa si es error de tarjeta, falla en

		la red e internet o mal funcionamiento de POS, luego realiza una segunda operación para verificar si la transacción es aceptada, de persistir el problema procede a informar a Jefe de Sucursal para que se contacte con Soporte Técnico del Banco titular de la terminal POS y notifica al cliente y sugiere pago en efectivo.
8	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Monitorea y ayuda a Jefe de Sucursal en la solución de problemas técnicos por fallas presentadas en la terminal POS con los responsables del Banco.
9	Cajero	Procesa la factura o recibo en el sistema e-Agencia mediante lector de barras y confirma que el pago es con tarjeta de crédito o débito; estampa sello en la factura de cancelado, sello de Sucursal y firma con su rúbrica, luego entrega comprobante de pago al usuario con la copia de voucher correspondiente y procede a archivar el comprobante de ANDA.
10	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Coordina con los jefes de cada Sucursal el envío de la cuadratura y generación de reportes de transacciones con tarjetas de crédito o débito dos veces por día (acción realizada por cada cajero al finalizar la mañana y al finalizar la tarde), solicitando la remisión de dichos reportes vía correo electrónico con copia a Jefe de Tesorería.
11	Cajero	Realiza cierre diario de las transacciones procesadas en la terminal POS al finalizar el día o cierre de agencia y procede a cuadrar dichos reportes con facturas canceladas con tarjetas.
12	Cajero	Anexa reporte de transacciones procedas con tarjetas de crédito o Débito a Reporte de Arqueo de Caja diario y entrega a Jefe de Sucursal.
13	Jefe de Sucursal	Recibe arqueos, control de depósitos, remesas, reporte diario de transacciones con tarjeta de crédito o débito y facturas por cajero y posteriormente procede a notificar cierre diario a Coordinador de Ingresos, Jefatura de Tesorería y Gerente Comercial.
14	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Verifica diariamente las notificaciones automáticas vía correo electrónicos y/o confirmaciones en reportes de cierres diarios realizados por cada Jefe de Sucursal el reporte de las operaciones en la terminal POS y su debida inclusión en el reporte de arqueo de cada caja así también que hayan enviado al sistema del Banco para su procesamiento correspondiente.
15	Coordinador de Ingresos del Dpto. de Tesorería	Monitorea diariamente con el área de Ingresos de la Gerencia Comercial la remisión oportuna de los reportes de concentración diaria de ingresos del día anterior para su registro en sistema SAFI.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

No.	Procedimientos	CÓDIGO
ÁREA DE REGISTRO Y CONTROL CONTABLE		
1	Registro Contable de los Ingresos Devengados (Facturación de Ventas Diarias) y Rebajas de Ventas Realizadas	12.3.3.14.01
2	Registro Contable de los Ingresos Diarios Percibidos (Informe de Concentración de Ingresos Diarios)	12.3.3.14.02
3	Registro contable del Devengamiento y Pago a Proveedores (Cuentas por Pagar)	12.3.3.14.03
4	Registro de Devengamiento y pago por Reintegro de Fondos Circulantes y Caja Chica	12.3.3.14.04
5	Registro Contable del Devengamiento y pago de Pasajes y Viáticos	12.3.3.14.05
6	Registro contable de las Existencias Institucionales (Entrada y salidas de Existencia de Almacenes)	12.3.3.14.06
7	Registro contable de Remuneraciones	12.3.3.14.07
8	Registro de la Depreciación de Inversiones en Bienes de Uso (Bienes Depreciables).	12.3.3.14.08
9	Registro del otorgamiento de Préstamos de la Deuda Interna y Externa.	12.3.3.14.09
10	Registro del Devengamiento de Intereses, Comisión de Créditos y Amortización de la Deuda Interna y Externa)	12.3.3.14.10
11	Registro contable del Combustible	12.3.3.14.11
12	Registro Contable de Proyectos	12.3.3.14.12
13	Control y Resguardo de partidas y documentación Contable	12.3.3.14.13
14	Préstamo de partidas y documentación Contable	12.3.3.14.14
ÁREA DE REGISTRO Y CONTROL FISCAL		
15	Elaboración y Presentación de la Declaración de IVA y Pago a Cuenta.	12.3.3.14.15
No.	Procedimientos	CÓDIGO
16	Elaboración y Presentación del Informe mensual de retenciones IVA 1%.	12.3.3.14.16
17	Registro, Elaboración y Presentación del Informe mensual de Donaciones	12.3.3.14.17
18	Elaboración y Presentación de la Declaración de Renta Anual	12.3.3.14.18
ÁREA DE ANÁLISIS CONTABLE		
19	Emisión de Estados Financieros Mensuales y Anual Definitivo	12.3.3.14.19
20	Análisis de Estados Financieros	12.3.3.14.20
21	Presentación de Estados Financieros con sus Notas explicativas	12.3.3.14.21
22	Elaboración de integraciones y conciliaciones de saldos	12.3.3.14.22
23	Procedimiento para la confirmación de saldos de la Deuda Interna y Externa con Ministerio de Hacienda.	12.3.3.14.23
24	Depuración de Cuentas Contables	12.3.3.14.24
25	Atención de Auditorías Externas, Internas y Corte de Cuentas	12.3.3.14.25
26	Procedimiento para el Análisis y actualización de Políticas y Procedimientos	12.3.3.14.26

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad – Área de Registro y Control Contable	
12	11	2007	Código: 03.03.3.07.01	
20	04	2009	Código: 03.03.3.08.01	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.01	

Nombre del Procedimiento: Registro Contable de los Ingresos Devengados (Facturación de Ventas Diarias) y Rebajas de Ventas Realizadas

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad.	Recibe del Área de Facturación (Gerencia Comercial) de cada Región los reportes diarios de ventas y rebajas realizadas, posteriormente son remitidos al Técnico de Registro y Control Contable (Ingresos).
2	Técnico de Registro y Control Contable (Ingresos)	Recibe del Jefe del Departamento de Contabilidad los reportes diarios de ventas y rebajas realizadas para su revisión, control, clasificación y registro contable. Posterior al registro, remite los reportes diarios de ventas y rebajas, al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión y visto bueno.
3	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Revisa, da visto bueno y devuelve al Técnico de Registro y Control Contable (Ingresos) para la mayorización del registro contable. De existir observaciones, devuelve documentación al Técnico de Registro y Control Contable (Ingresos) para su corrección.
4	Técnico de Registro y Control Contable (Ingresos)	Mayoriza e imprime las partidas contables y la firma de elaborado, para posteriormente remitirla al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisión.
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe partidas contables, revisa y firma, posteriormente la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable (Ingresos).
6	Técnico de Registro y Control Contable (Ingresos)	Recibe partidas contables y prepara documentación con listado que entrega para su archivo al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
7	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la entrega realizada por el Técnico Contable y posteriormente la archiva.
8	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe del Área de Facturación (Gerencia Comercial) de cada Región los reportes de ventas mensuales y de rebajas realizadas, posteriormente lo remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable y al Encargado del área de Registro y Control Fiscal para cuadrar el registro mensual.
	Encargado del Área de Registro y Control	Reciben del Jefe del Departamento de Contabilidad los reportes de ventas mensuales y rebajas realizadas, cuadran con los registros

9	Contable y Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.	contables mensuales e incluye los montos totales en el cuadro consolidado de Ventas, el cual se utiliza para incorporar los datos en la Declaración Mensual de IVA y Pago a Cuenta. En caso de haber inconsistencias solicita las correcciones o explicaciones a la Gerencia Comercial. Posteriormente procede a archivar dichos reportes.
---	---	--

Nota: El procedimiento actual modificó el procedimiento "Facturación (Ventas) y Rebajas Aplicadas-autorizadas en las Ventas"

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
12	11	2007	Código: 03.03.3.07.01	
20	04	2009	Código: 03.03.3.08.01	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.02	

Nombre del Procedimiento: **Registro Contable de los Ingresos Diarios Percibidos (Informe de Concentración de Ingresos Diarios)**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe de parte del Departamento de Tesorería los Informes de Concentración de Ingresos Diarios, y verifica que éstos contengan toda la documentación de respaldo completamente firmada y sellada, asimismo que esta sea consistente con cada reporte del informe. De existir reportes incompletos y que no contengan firma y sello, se devolverán al Departamento de Tesorería observados para su corrección.
2	Técnico de Registro y Control Contable	Realiza registro contable de percepción de ingresos, que incluye la validación de los Registros de Notas de Abono en el Modulo de Bancos. De existir inconsistencias al momento de validar, se realiza la observación y se remite al Departamento de Tesorería para su corrección. De no existir observaciones concluye el registro contable y junto con los informes, remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.
3	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe Informes de Concentración de Ingresos Diarios y procede a revisar el registro contable, de existir observaciones, devuelve documentación al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario se la entrega para su mayorización e impresión.
4	Técnico de Registro y Control Contable	Imprime las partidas contables y la firma de elaborado, para posteriormente remitirla al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisión.
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		HOJA 2 DE 2
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe partidas contables, revisa y firma, posteriormente la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable para que se la

		entregue al Colaborador Administrativo de Archivo Contable, para su archivo.
6	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables y prepara el listado para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable
7	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el listado donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.
8	Jefe del Departamento de Contabilidad	Reciben del Área de Facturación (Gerencia Comercial) de cada Región los Informes Mensuales de Concentración de Ingresos, posteriormente se los remite al Técnico de Registro y Contable para revisar que el monto total de estos sea igual a la suma de todos los informes diarios del mes registrados en el SAFI y al Encargado de Registro y Control Fiscal para los fines fiscales correspondientes.
9	Encargado de Registro y Control Fiscal.	Recibe los Informes Mensuales de Concentración de Ingresos, para incluir los montos totales en el cuadro consolidado de Ventas, el cual se utiliza para incorporar los datos en la Declaración Mensual de IVA y Pago a Cuenta. Posteriormente procede a archivar dichos reportes.

Nota: El procedimiento actual modificó el procedimiento "Registro de Ingresos por cobros a Usuarios".

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.03	

Nombre del Procedimiento: **Registro contable del Devengamiento y Pago a Proveedores (Cuentas por Pagar)**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe de parte del Departamento de Tesorería el "Formulario S-1", Comprobantes de Crédito Fiscal, Actas de Recepción o de Satisfacción del bien o servicio adquirido y el quedan correspondiente. Revisa que los documentos cumplan con todas las formalidades legales, fiscales y aritméticas a fin de validarlos (en ese momento se determina si el hecho económico corresponde a un gasto, a una existencia institucional o una inversión); de existir algún error y/o inconsistencia en la documentación, la devuelve para su corrección al Departamento de Tesorería, posteriormente por medio del Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) procede a validar los registros realizados en el Departamento de

		Tesorería. Una vez realizado el registro del Devengado, genera e imprime la partida contable, la cual es firmada de elaborado. Si el devengado incluye IVA crédito fiscal, se la entrega al Responsable del Área de Registro y Control Fiscal para el registro correspondiente. Posteriormente se la remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.
2	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas contables de devengado, las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe partidas contables, revisa y firma, posteriormente las devuelve al Técnico de Registro y Control Contable para que se las entregue al Departamento de Tesorería.
4	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables juntamente con la documentación de soporte y remite al Departamento de Tesorería para efecto de realicen el pago.
5	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe del Departamento de Tesorería El devengado de la obligación acompañada del Boucher del cheque o Nota de Cargo (N/C) cuando es pago electrónico. Efectúa el registro contable de pagado, verificando la documentación y vinculando lo procesado por el Departamento de Tesorería. De existir alguna observación devuelve la documentación al Departamento de Tesorería para su corrección, posteriormente lo remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.
6	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe la partida contable del pagado, la revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
7	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
8	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
9	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle, donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.

Nota: El procedimiento actual cambió el procedimiento "Registro contable de Proveedores y Cajas Chicas"

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.04	

Nombre del Procedimiento: **Registro de Devengamiento y pago por Reintegro de Fondos Circulantes y Caja Chica**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro y Control Contable	<p>Recibe de parte del Departamento de Tesorería el compromiso presupuestario de las liquidaciones de Caja Chica y Fondo Circulante, con toda la documentación de respaldo (Formulario S-1, Póliza de Reintegro y demás documentos que respaldan la adquisición de bienes o servicios.)</p> <p>Revisa que los documentos de las liquidaciones cumplan con todas las formalidades legales, fiscales y aritméticas a fin de validarlos; de existir algún error y/o inconsistencia los devuelve para su corrección al Departamento de Tesorería, posteriormente por medio del Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) procede a validar los registros realizados por el Departamento de Tesorería y posteriormente a generar e imprimir la partida contable la cual firma de elaborado.</p> <p>Si el devengado ha generado IVA crédito fiscal, se entrega la partida contable al Encargado del Área de Registro y Control Fiscal para su control y registro.</p> <p>Posteriormente se la remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.</p>
2	Encargado del Área de Registro y Control Contable	<p>Recibe las partidas contables de devengado, las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.</p>
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	<p>Recibe partidas contables, revisa y firma, posteriormente las devuelve Al Técnico de Registro y Control Contable, para que se las devuelva al Departamento de Tesorería</p>
4	Técnico de Registro y Control Contable	<p>Recibe partidas contables juntamente con la documentación de soporte y remite al Departamento de Tesorería para efecto de que realicen el reintegro de los fondos.</p>
5	Técnico de Registro y Control Contable	<p>Recibe del Departamento de Tesorería el devengamiento de los reintegros de Fondo Circulantes y Cajas Chicas junto con las Notas de Cargos de la Banca electrónica. Revisa la documentación del pagado, de existir alguna observación la devuelve al Departamento de Tesorería para su corrección. Posteriormente valida la documentación y vincula por medio del sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) el pago de las obligaciones por pagar. Después de realizar el registro remite documentación al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.</p>

6	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe la partida contable del pagado, la revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
7	Técnico de Registro y Control Contable	Procede a separar la documentación del Devengado y Pagado. Posteriormente remite partida contable de pago al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de firma de revisión.
8	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable
9	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables y prepara el listado para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
10	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables con su documentación de soporte y firma de recibido el listado donde consta la entrega realizada por el Técnico Contable y posteriormente las archiva.

Nota: El procedimiento actual cambió el procedimiento "Registro contable de Proveedores y Cajas Chicas"

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.05	

Nombre del Procedimiento: Registro Contable del Devengamiento y pago de Pasajes y Viáticos
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe del Departamento de Tesorería "Compromiso Presupuestario", planillas y recibos de viáticos y pasajes (Transporte) y la documentación de soporte adicional. Revisa que los documentos cumplan con todas las formalidades legales, fiscales y aritméticas a fin de validarlos; de existir algún error y/o inconsistencia los devuelve para su corrección al Departamento de Tesorería, posteriormente por medio del Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) procede a validar los registros realizados en el Departamento de Tesorería, genera e imprime la partida contable y firma de elaborado; seguidamente se las remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.
2	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas contables de devengado, las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento

		de Contabilidad para firma de revisado.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe partidas contables, revisa y firma, posteriormente las devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
4	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe partida contable juntamente con la documentación de soporte y las remite al Departamento de Tesorería para efecto de pago.
5	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe devengamiento de la obligación de planillas de viáticos y pasajes, junto con las respectivas Notas de Cargo (N/C) de pago. Revisa la documentación del pagado, de existir alguna observación la devuelve al Departamento de Tesorería para su corrección.
		Posteriormente valida la documentación y vincula por medio del sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) el pago de las obligaciones por pagar. Posterior al registro remite documentación al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión y control.
6	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Revisa el registro contable, de existir observaciones, devuelve documentación al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario se la entrega para su mayorización, impresión y firma de elaborado y remitírsela al jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
7	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve Técnico de Registro y Control Contable y éste a la vez al Técnico de Registro y Control Contable.
8	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
9	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.

Nota: El procedimiento actual cambió el procedimiento "Registro contable de Proveedores y Cajas Chicas"

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
12	11	2007	Código: 03.03.3.07.04	
20	04	2009	Código: 03.03.3.08.04	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.06	

Nombre del Procedimiento: **Registro contable de las Existencias Institucionales (Entrada y salidas de Existencia de Almacenes)**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe semanalmente de la Unidad de Patrimonio el informe consolidado de Entradas y Salidas de existencias institucionales acompañado de las diferentes transacciones. Posteriormente remite dichos informes al Técnico de Registro y Control Contable.
2	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe informes y verifica los soportes de cada una de las transacciones, clasifica por día y por Almacén toda la documentación, luego revisa y clasifica por tipo de gasto o activo fijo según corresponda, posteriormente procede a efectuar el registro contable en el sistema SAFI (Módulo de Contabilidad). De existir alguna observación devuelve la documentación a la Unidad de Patrimonio para su corrección. Posteriormente remite los registros contables al Encargado del Área de Registro y Control Contable Para su revisión.
3	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas contables, las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable
5	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
6	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.

Nota: El procedimiento actual cambió el procedimiento "Registro contable de las Existencias Institucionales"

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
12	11	2007	Código: 03.03.3.07.05	
20	04	2009	Código: 03.03.3.08.05	
15	01	2015	Código : 12.3.3.14.07	

Nombre del Procedimiento: Registro contable de Remuneraciones	
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.	

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe del Departamento de Tesorería las planillas junto con el Compromiso Presupuestario y el S-1 Correspondiente, revisa que los documentos cumplan con los aspectos legales, técnicos y

		fiscales y por medio del Sistema SAFI procede a validar los registros efectuados por el Departamento de Tesorería. De existir algún error, remite la documentación al Departamento de Tesorería para su corrección. Genera, imprime y firma la partida de "Devengado" y la remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para efectos de revisión.
2	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas contables de devengado, las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
4	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe partidas contables juntamente con la documentación de soporte y las remite al Departamento de Tesorería para efecto de pago.
5	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe del Departamento de Tesorería el devengado de las planillas de salarios junto con los cheques y Nota de cargo (N/C) que respaldan el pago de salarios y retenciones. Efectúa el registro contable de pagado, verificando la documentación y validando lo procesado por el Departamento de Tesorería. De existir alguna observación se devuelve la documentación al Departamento de Tesorería para su corrección. Previo a la impresión de la partida, remite al Encargado de Registro y Control Contable la documentación para su revisión
6	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe la partida contable del pagado, la revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
7	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
8	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
9	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.

Nota: El procedimiento actual cambió el procedimiento "Registro contable de Remuneraciones y Prestaciones Laborales"

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.08	

Nombre del Procedimiento: Registro de la Depreciación de Inversiones en Bienes de Uso (Bienes Depreciables)
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria,

Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe el informe de Depreciación Mensual de parte de la Unidad de Patrimonio y la remite al Técnico de Registro y Control Contable.
2	Técnico de Registro y Control Contable.	Revisa el informe de Depreciación Mensual de tal manera que el registro contable quede completamente validado y soportado. Posteriormente efectúa cálculos aritméticos al contenido del informe. De existir algún error y/o inconsistencia, se comunica de inmediato por medio escrito o mediante correo electrónico con el Jefe de la Unidad de Patrimonio a fin de que realicen las correcciones correspondientes. Realiza el registro contable y posteriormente lo remite al encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión
3	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
5	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
6	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.

Nota: El procedimiento actual cambió el procedimiento "Registros de Provisiones, Activo Fijo, Deuda Interna, Deuda Externa, y Amortización de Seguros."

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.09	

Nombre del Procedimiento: Registro del otorgamiento de Préstamos de la Deuda Interna y Externa.
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe del Departamento de Tesorería documentación relacionada con los Contratos, Acuerdos de Junta de Gobierno, Pagaré y Notas de Abono de los Préstamos Contratados, sean estos Internos o Externos. Revisa que los documentos cumplan con todas las formalidades legales y aritméticas, a fin de validarlos; de existir algún error y/o inconsistencia la devuelve para su corrección al Departamento de Tesorería, posteriormente por medio del Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) procede vincular los registros de los préstamos, posteriormente lo remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.
2	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas contables las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
4	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
5	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de respaldo y posteriormente las archiva.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
15	01	2015	Código: Código: 12.3.3.14.10	

Nombre del Procedimiento: Registro del Devengamiento de Intereses, Comisión de Créditos y Amortización de la Deuda Interna y Externa)

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catalogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe del Departamento de Tesorería el Compromiso Presupuestario, Notas de Cargo y otra documentación adicional relacionada con el pago de intereses de préstamos. Revisa que los documentos cumplan con todas las formalidades legales y aritméticas a fin de validarlos; de existir algún error y/o inconsistencia la devuelve para su corrección. Posteriormente por medio del Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) procede vincular los registros de los intereses. Una vez realizado el registro del Devengado, genera e imprime la partida contable, la cual es firmada de elaborado y la remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para revisión.

2	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas contables de devengado, las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe partidas contables, revisa y firma, posteriormente las devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
4	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partida de devengado y la remite al Departamento de Tesorería para efecto de pago.
5	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas de devengado del gasto de intereses junto con la documentación de soporte del Departamento de Tesorería. Efectúa el registro contable de pagado, de existir alguna observación devuelve la documentación al Departamento de Tesorería para su corrección. Posteriormente remite el registro contable al encargo del Área de Registro y Control Contable para efecto de revisión.
6	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe la partida contable del pagado, la revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
7	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
8	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
9	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.

Nota: El procedimiento actual cambió el procedimiento "Registros de Provisiones, Activo Fijo, Deuda Interna, Deuda Externa, y Amortización de Seguros."

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
12	11	2007	Código: 03.03.3.07.09	
20	04	2009	Código: 03.03.3.08.09	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.11	

Nombre del Procedimiento: **Registro contable del Combustible**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe del Técnico de Tesorería, la documentación legal (Voucher, recibo de compra, etc.) que ampara la compra de los cupones de combustible y realiza el registro contable por la compra.
2	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe del Departamento de Tesorería la liquidación consolidada, con su respectivo compromiso presupuestario. Revisa que los documentos cumplan con todas las formalidades legales, fiscales y aritméticas a fin de validarlos; de existir algún error y/o inconsistencia la devuelve para su corrección al Departamento de Tesorería. Posteriormente por medio del Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) procede vincular los registros realizados en el Departamento de Tesorería. Genera e imprimen las partidas contables de devengamiento, las cuales son firmadas de elaborado. Seguidamente las entrega al Encargado del Área de Registro y Control Fiscal para que registre el IVA Crédito Fiscal. Posteriormente los remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para revisión.
3	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas contables de devengado, las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe partidas contables, revisa y firma, posteriormente las devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
5	Técnico de Registro y Control Contable.	Devuelve al Departamento de Tesorería el registro contable del devengado firmado y sellado, para registro del pagado
6	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe del Departamento de Tesorería el devengamiento de la obligación junto con la amortización del anticipo de vales de combustible, procede a realizar el registro contable del pagado y lo remite al encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.
7	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe la partida contable del pagado, la revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
8	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe las partidas contables de pagado, firma de revisado y las devuelve al Técnico del Área de Registro y Control Contable.
9	Técnico de Registro y Control Contable.	Recibe partidas contables, separa la información que sirve de respaldo al devengado, pagado y al archivo fiscal, luego prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
10	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.

Nota: El procedimiento actual actualizó el procedimiento "Registro contable del Combustible".

Referencia: 10	Ámbito de Competencia	
Vigencia	Gerencia Unidad Financiera Institucional	

Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	Hoja 1 de 2
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.12	

Nombre del Procedimiento: **Registro Contable de Proyectos**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe de parte del Departamento de Tesorería compromiso presupuestario y estimaciones de obras ejecutadas en el proyecto con toda la documentación de respaldo y revisa que los documentos cumplan con todas las formalidades legales, fiscales y aritméticas a fin de validarlos; de existir algún error y/o inconsistencia la devuelve para su corrección al Departamento de Tesorería, posteriormente por medio del Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad) procede a validar el registro del devengado de la obligación por pagar. Una vez realizado el registro del Devengado, genera e imprime la partida contable, la cual es firmada de elaborado y la remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable para revisión.
2	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe las partidas contables de devengado, las revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
2	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe partidas contables, revisa y firma, posteriormente las devuelve al Técnico de Registro y Control Contable.
3	Técnico de Registro y Control Contable	Remite al Departamento de Tesorería el registro contable del devengado para efectos de que realice y registre el pago de la obligación.
4	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe del Departamento de Tesorería el devengamiento de la obligación junto con el cheque o transferencia bancaria que respalde el pago. Efectúa el registro contable de pagado, verificando la documentación y validando lo procesado por el Departamento de Tesorería, de existir alguna observación se devuelve la documentación para su corrección. Posteriormente remite el registro contable al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión.
6	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Recibe la partida contable del pagado, la revisa y si existen inconsistencias se las comunica al Técnico de Registro y Control Contable para su corrección, de lo contrario las devuelve para que se las entregue al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma de revisado.
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve a Técnico de Registro y Control Contable.

6	Técnico de Registro y Control Contable	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
7	Colaborador Administrativo de Archivo Contable.	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la entrega realizada por el Técnico de Registro y Control Contable y posteriormente las archiva.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.13	

Nombre del Procedimiento: **Control y Resguardo de partidas y documentación Contable**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Registro y Control Contable	Remite al Colaborador Administrativo de Archivo Contable, las partidas contables originales de ventas, ingresos por percepción, existencias, proyectos, ajustes, etc., dichas partidas deben de estar firmadas y selladas por el Jefe del Departamento de Contabilidad y el Técnico de Registro y Control Contable con toda la documentación de soporte.
2	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Recibe del técnico contable las partidas originales firmadas y selladas. Firma de recibido en el detalle de partidas proporcionado por el Técnico de Registro y Control Contable y entrega fotocopia del detalle de las partidas que ha recibido.
3	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Revisa las partidas contables, las ordena, clasifica por mes y archiva en orden correlativo.
4	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Revisa mensualmente el total de partidas contables emitidas e informará al Encargado del Área de Registro y Control Contable sobre las partidas que no hayan ingresado al archivo.
5	Encargado del Área de Registro y Control Contable	Informa al Jefe del Departamento de Contabilidad sobre dicha situación, y procede a investigar las razones por las cuales dichas partidas contables no han ingresado al archivo, proporciona el seguimiento correspondiente hasta que ingresen. Posteriormente informa nuevamente al Jefe del Departamento de Contabilidad.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.14	

Nombre del Procedimiento: **Préstamo de partidas y documentación Contable**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento y Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Atiende requerimientos de solicitud de partidas contables de auditoría interna, externa y/o Corte de Cuentas, Departamento de Tesorería o compañeros de Contabilidad. (El préstamo de partidas contables de parte de las diferentes auditorías y del Departamento de Tesorería, se realizará por medio escrito y para los compañeros del Departamento de Contabilidad por medio de un control de entradas y salidas, el cual será firmado por la persona cuando la reciba y por parte del Colaborador Administrativo de Archivo Contable cuando se le sea devuelta. Al respecto se debe de tener un control exhaustivo de la ubicación física de las partidas contables.
2	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Ubica las partidas contables solicitadas y se las entrega al Encargado del Área de Registro y Control Contable para su revisión, control y preparación del memorándum de remisión, a fin de atender el requerimiento realizado. Posteriormente remite memorándum al Jefe del Departamento de Contabilidad para firma.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe de Auditoría Interna, Externa o Corte de Cuentas partidas y documentación contable por medio escrito. Posteriormente las remite al Encargado del Área de Registro y Control Contable, a fin de realizar la recepción y verificar que hayan sido devueltas el total de partidas contables prestadas con base al memorándum de remisión. Posteriormente entrega al Colaborador Administrativo de Archivo Contable para su resguardo.
4	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Recibe partidas y documentación contable y procede a archivarlas.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional.	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Fiscal	
12	11	2007	Código: 03.03.3.07.07	
20	04	2009	Código: 03.03.3.08.07	
15	01	2015	Código 12.3.3.14.15	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración y Presentación de la Declaración de IVA y Pago a Cuenta**

Insumos: Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario y los Reglamentos Respectivos.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe del Área de Facturación (Gerencia Comercial) de cada Región, los reportes mensuales de ventas realizadas y rebajas aplicadas, así como también los informes mensuales de concentración de ingresos y los reportes de ventas a contribuyentes. Además recibe del Departamento de Tesorería las ventas efectuadas por parte de las Empresas Descentralizadas, ingresos por venta de carteles de licitación, arrendamientos de inmuebles y otros. También se reciben del Departamento de Tesorería los informes mensuales de retención de IVA 1% y 13% y los de renta. Posteriormente remite la información y/o documentación antes mencionada, al Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.
2	Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.	Revisa los reportes e informes mencionados en el numeral anterior, con la finalidad de detectar errores y/o inconsistencias. De encontrar errores y/o inconsistencias, se las comunica a los referentes de cada Región o al Departamento de Tesorería según corresponda, con la finalidad realizar las correcciones correspondientes. Posteriormente realiza cálculos aritméticos para determinar los ingresos gravados y exentos, los cuales son incorporados al cuadro resumen consolidado de ingresos y ventas.
3	Encargado de Registro y Control Fiscal y Técnico Contable Fiscal	Actualizan los libros de ventas a consumidor final y a contribuyentes y seguidamente proceden a la impresión de estos en los folios legalizados para efectos de firma de elaborado. Posteriormente se los remite al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de revisión y firma.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa y firma los libros de ventas a consumidor final y a contribuyentes y devuelve al Encargado de Registro y Control Fiscal para su resguardo.
5	Encargado de Registro y Control Fiscal y Técnico Contable Fiscal	Con respecto al libro de compras, este es actualizado diariamente inmediatamente después que el Técnico Contable realiza el registro de la compra (Devengado) en el Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad), con base a la documentación de soporte que remite el Departamento de Tesorería. Una vez concluidas las operaciones de cada mes, se procede a verificar la cuadratura de las operaciones realizadas en el libro de compras versus las registradas en el Sistema SAFI (Módulo de Contabilidad/Mayor Auxiliar Cuenta IVA Crédito Fiscal). Posteriormente incorpora al cuadro consolidado de compras, los totales de las compras reflejadas en el libro legal establecido para tal efecto. A continuación se actualiza el libro de compras y seguidamente procede a la impresión de este en los folios legalizados, para efectos de firma de elaborado. Posteriormente se lo remite al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de revisión y firma.
6	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa, firma el libro de compras y se lo devuelve al Encargado de Registro y Control Fiscal para su resguardo.

7	Encargado de Registro y Control Fiscal	Con los cuadros consolidados de compras y ventas, se procede a preparar el cuadro de la proporcionalidad para determinar el porcentaje de crédito fiscal que será deducible del débito fiscal.
		Con la información antes mencionada, se procede a elaborar las declaraciones de IVA y Pago a Cuenta en el Sistema DET y se remiten al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de revisión.
8	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa declaraciones y de existir errores o inconsistencias, se las hace del conocimiento al Encargado de Registro y Control Fiscal para su corrección, de lo contrario se imprimen las declaraciones definitivas.
9	Jefe del Departamento de Contabilidad y Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.	Jefe del Departamento de Contabilidad coordina con el Jefe el Departamento de Tesorería la presentación de las declaraciones antes mencionadas. Posteriormente comunica al responsable del Área de Registro y Control Fiscal a fin de que guarde magnéticamente las declaraciones y aplique los procedimientos con el apoyo del Jefe del Departamento de Tesorería para que se efectue la presentación y pago en línea. Para lo anterior se ingresa a la página web del Ministerio de Hacienda y se procede a presentar, pagar y enterar los impuestos y retenciones correspondientes. Luego de haberlo presentado, imprime declaraciones y el documento donde consta la fecha de presentación y sello virtual. Posteriormente el Encargado del Área de Registro y Control Fiscal, remite al Jefe del Departamento de Contabilidad el informe y comprobantes de la presentación.
10	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe declaraciones y las remite a firma del Presidente de la Institución. Cuando se reciben las declaraciones completamente firmadas, se las entrega al Encargado del Área de Registro y Control Fiscal para su archivo.
11	Encargado de Registro y Control Fiscal	Procede a archivarlas, juntamente con la documentación de soporte.
12	Encargado de Registro y Control Fiscal	Previo a la presentación de las declaraciones y del cierre contable del mes, procede a realizar la partida contable para la liquidación del débito y crédito fiscal en la cual también se provisiona el impuesto a pagar. Posteriormente la remite al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de revisión y firma.
13	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa partida contable y firma, posteriormente se la devuelve al Encargado de Registro y Control Fiscal
14	Encargado de Registro y Control Fiscal	Recibe partidas contables y prepara el detalle para entregárselas al Colaborador Administrativo de Archivo Contable.
15	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Recibe partidas contables juntamente con su documentación de soporte y firma de recibido el detalle donde consta la

		entrega realizada por el Encargado de Registro y Control Fiscal, posteriormente las archiva.
--	--	--

Nota: El procedimiento actual actualizó el procedimiento "Elaboración de Declaración de IVA y Pago a Cuenta".

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Fiscal	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.16	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración y Presentación del Informe mensual de retenciones IVA 1%**

Insumos: Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe del Departamento de Tesorería y de los encargados regionales del Fondo Circulante, el informe mensual de retenciones IVA 1% y 13%. Posteriormente remite la información y/o documentación antes mencionadas, al Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.
2	Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.	Revisa reportes e informes mencionados en el numeral anterior, con la finalidad de detectar errores y/o inconsistencias. De encontrar errores y/o inconsistencias, se las comunica a los referentes de cada Región o al Departamento de Tesorería según corresponda, con la finalidad realizar las correcciones correspondientes. Posteriormente realiza cálculos aritméticos
3	Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.	Utilizando el Sistema DET, elabora el informe consolidado de las retenciones del IVA 1% realizadas durante cada período mensual. Posteriormente se lo remite al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de revisión.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad y Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.	Jefe del Departamento de Contabilidad coordina con el Jefe el Departamento de Tesorería la presentación del informe antes mencionado. Posteriormente comunica al responsable del Área de Registro y Control Fiscal a fin de que guarde magnéticamente el informe y aplique los procedimientos correspondientes con el apoyo del Jefe del Departamento de Tesorería para que se efectue la presentación en línea.
		Para lo anterior se ingresa a la página web del Ministerio de Hacienda y se procede a presentar el informe. Luego de haberlo presentado, imprime informe y el documento donde consta la fecha de presentación y sello virtual. Posteriormente el Encargado del Área de Registro y Control Fiscal, remite al Jefe del Departamento de Contabilidad el informe y comprobantes de la presentación. Después de

		haberlo presentado, imprime el documento donde consta la fecha de presentación y sello virtual. Posteriormente lo envía al Departamento de Contabilidad.
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe el informe de retención y lo remite a firma del Presidente de la Institución. Cuando se recibe en informe de retención completamente firmado, lo entrega al Encargado de Registro y Control Fiscal para su archivo.
6	Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.	Recibe informe de retención y procede archivarlo, juntamente con la documentación de soporte.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Fiscal	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.17	

Nombre del Procedimiento: Registro, Elaboración y Presentación del Informe mensual de Donaciones
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe de la Gerencia Financiera y de la Unidad de Factibilidades, las escrituras de Donación por los bienes que se han recibido en cada período. Posteriormente remite la información y/o documentación antes mencionada, al Encargado de Registro y Control Fiscal.
2	Encargado de Registro y Control Fiscal y Técnico Contable Fiscal.	Juntamente con el Técnico Contable Fiscal, revisa la documentación mencionada en el numeral anterior, con la finalidad de detectar errores y/o inconsistencias. De encontrar errores y/o inconsistencias, se las comunica a los responsables según corresponda, con la finalidad realizar las correcciones correspondientes. Posteriormente el Técnico Contable Fiscal realiza cálculos aritméticos y procede a registrar contablemente las donaciones recibidas, las cuales posteriormente son revisadas por el Encargado del Área de Registro y Control Fiscal. Dicho encargado seguidamente haciendo uso del Sistema DET, elabora el Informe mensual de Donaciones y posteriormente lo remite al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de revisión.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Jefe del Departamento de Contabilidad coordina con el Jefe el Departamento de Tesorería la presentación del informe antes mencionado.
		Posteriormente comunica al responsable del Área de Registro y Control Fiscal a fin de que guarde magnéticamente el informe y aplique los procedimientos correspondientes con el apoyo

		<p>con el Jefe del Departamento de Tesorería para que se efectue la presentación en línea.</p> <p>Para lo anterior se ingresa a la página web del Ministerio de Hacienda y se procede a presentar el informe.</p> <p>Luego de haberlo presentado, imprime informe y el documento donde consta la fecha de presentación y sello virtual.</p> <p>Posteriormente el Encargado del Área de Registro y Control Fiscal, remite al Jefe del Departamento de Contabilidad el informe y comprobantes de la presentación.</p>
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe el informe de donaciones y lo remite a firma del Presidente de la Institución. Cuando se recibe el informe de donaciones completamente firmado, lo entrega al Encargado de Registro y Control Fiscal para su archivo.
5	Encargado de Registro y Control Fiscal	Recibe el Informe mensual de donaciones que ha sido presentado y procede a archivarlo.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Registro y Control Fiscal	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.18	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración y Presentación de la Declaración de Renta Anual**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Ley del Impuesto sobre la Renta y Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad	<p>Solicita al Jefe del Departamento de Tesorería, las constancias de retención de los diferentes Bancos del Sistema Financiero donde la Institución posee cuentas bancarias, las cuales han devengado Intereses durante el ejercicio.</p> <p>Considerando lo anterior el Jefe del Departamento de Tesorería solicita a los diferentes Bancos del Sistema Financiero, las constancias de retención. Una vez que las ha obtenido, las remite al Jefe del Departamento de Contabilidad, juntamente con el cuadro consolidado de intereses devengados, en el cual se incluyen todas las cuentas bancarias que durante el ejercicio han generado intereses.</p>
2	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe el cuadro consolidado de intereses devengados y las constancias de retención emitidas por los bancos, seguidamente se los entrega al Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.
3	Encargado del Área de Registro y Control Fiscal.	Recibe la documentación descrita en el numeral anterior y procede a preparar los anexos respectivos.

4	Encargado del Área de Registro y Control Fiscal	Utilizando el Estado de Rendimiento Económico y el Balance de Comprobación definitivo del cierre contable anual, procede a determinar que hechos económicos corresponden a ingresos gravados y cuales a exentos; asimismo clasifica los costos y gastos deducibles y no deducibles. Posteriormente realiza la cuadratura de los ingresos conciliándolas con las cifras que han sido declaradas durante los 12 meses del ejercicio que se liquida.
5	Encargado del Área de Registro y Control Fiscal	Utilizando el Sistema DET procede a vaciar los datos que contienen los diferentes anexos que han sido preparados y genera el Borrador de la Declaración de Renta Anual, luego la presenta al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de revisión.
6	Jefe del Departamento de Contabilidad	Procede a realizar la revisión de la declaración, utilizando los estados financieros definitivos del cierre contable anual y los diferentes anexos. De no haber observaciones, convoca al auditor externo a una reunión para revisar de manera conjunta con el Responsable del Área de Registro y Control Fiscal la declaración, a fin de determinar si a juicio del auditor hubiere cambios que realizar. Después de haberla revisado y haber realizado los cambios (Si lo hubiese), solicita al Encargo del Área de Registro y Control Fiscal que imprima la declaración y genere el archivo electrónico.
7	Encargo del Área de Registro y Control Fiscal	Imprime la declaración, genera archivo electrónico y se la entrega al Jefe del Departamento de Contabilidad.
8	Jefe del Departamento de Contabilidad	Coordina con el Jefe el Departamento de Tesorería la presentación de la declaración antes mencionada. Posteriormente comunica al responsable del Área de Registro y Control Fiscal a fin de que aplique los procedimientos correspondientes con el apoyo con el Jefe del Departamento de Tesorería para que se efectue la presentación en línea. Para lo anterior se ingresa a la página web del Ministerio de Hacienda y se procede a presentar el informe.
		Luego de haberla presentado, imprime declaración y el documento donde consta la fecha de presentación y sello virtual. Posteriormente el Encargado del Área de Registro y Control Fiscal, remite al Jefe del Departamento de Contabilidad la declaración y comprobantes de la presentación.
9	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe la declaración impresa que ha sido presentada y luego la envía para que sea firmada por el Presidente de la Institución. Cuando la recibe firmada por el presidente de la Institución, procede a entregarla al Encargo del Área de Registro y Control Fiscal para efectos de archivo.
10	Encargo del Área de Registro y Control Fiscal	Recibe la declaración impresa, debidamente firmada y procede a archivarla.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Análisis Contable	
12	11	2007	Código: 03.03.3.07.08	
20	04	2009	Código: 03.03.3.08.08	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.19	

Nombre del Procedimiento: **Emisión de Estados Financieros Mensuales y Anual Definitivo**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado y Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Área de Registro y Control Contable	Concluyen las labores mensuales asignadas en las diferentes actividades, tales como: Ingresos (Devengados y Percibidos) incluyendo rebajas aplicadas, Devengamiento y Pago a Proveedores, Fondos Circulantes, Remuneraciones, Viáticos, Horas Extras, Existencias Institucionales, Proyectos de Inversión, Activo Fijo, Deuda Interna-Externa, ajustes contables, etc.
2	Encargado del Área de Análisis Contable	Procede a validar en el Sistema SAFI que los reportes previos antes del cierre mensual no contengan hechos económicos pendientes de validar, mayorizar, etc. Si aparecen hechos económicos pendientes, realiza las depuraciones necesarias con la finalidad de ubicar y registrar dichas operaciones, posteriormente imprime los Estados Financieros en borrador y los remite al jefe del Departamento de Contabilidad para su análisis.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Procede a realizar el análisis de cuentas correspondientes, previo a realizar el cierre contable. De encontrar inconsistencias, se las hace del conocimiento al Encargado del Área de Análisis Contable, para su revisión, reversión y/o ajustes correspondientes. Posteriormente el Jefe del Departamento de Contabilidad procede a ejecutar el cierre contable mensual institucional.
4	Técnico de Análisis Contable	Imprime los Reportes de Consolidación Financieros y Presupuestario, posteriormente los entrega al Jefe del Departamento de Contabilidad para revisión y firma. De igual forma imprime del SAFI los Estados Financieros mensuales y se los entrega al Jefe del Departamento de Contabilidad para revisión y firma.
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa y Firma los reportes mencionados en el numeral anterior y posteriormente se los remite al Gerente de la Unidad Financiera Institucional para firma; subsecuentemente son remitidos a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda, por parte del Jefe del Departamento de Contabilidad. Con relación a los Estados Financieros mensuales los revisa y firma y posteriormente se los remite al Gerente de la Unidad

		Financiera Institucional para firma. Posteriormente procede a la distribuir los Estados Financieros de la siguiente manera: Gerencia de la Unidad Financiera Institucional Unidad de Planificación y Desarrollo Archivo del Jefe del Departamento de Contabilidad.
6	Encargado del Área de Análisis Contable	Procede a preparar los Estados Financieros Mensuales en formato Excel y/o Word y los revisa, posteriormente se los remite al Jefe del Departamento de Contabilidad para revisión y Firma.
7	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe, revisa y firma dos juegos de Estados Financieros, luego los remite para firma al Gerente de la Unidad Financiera Institucional.
8	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe los Estados Financieros firmados por el Gerente de la Unidad Financiera Institucional para proceder a la distribución de la siguiente manera: Gerencia de la Unidad Financiera Institucional Unidad de Acceso a la Información Para archivo del Jefe del Departamento de Contabilidad

Nota: El procedimiento actual actualizó el procedimiento "Emisión de Estados Financieros".

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Análisis Contable	
15	01	2015	Código: Código: 12.3.3.14.20	

Nombre del Procedimiento: Análisis de Estados Financieros		
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado del Área de Análisis Contable	Clasifica las cuentas de los Estados financieros en Recursos Institucionales, Obligaciones y Patrimonio. Los Recursos incluyen los Fondos, las Inversiones Financieras, Inversiones en Existencia, Inversiones en Bienes de Uso e Inversiones en Proyectos y Programas. Las Obligaciones incluyen la Deuda Corriente y el Financiamiento de Terceros, asimismo dentro del Patrimonio se considera el Detrimento Patrimonial y el Resultado del Ejercicio.
2	Encargado del Área de Análisis Contable y Técnico de Análisis Contable	Analizan mensualmente las cuentas antes mencionadas y de presentarse eventos contables y/o financieros importantes que impactaron las cifras de los Estados Financieros en el mes, preparan el informe para el Jefe del Departamento de Contabilidad.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa el informe de los eventos financieros importantes que impactaron las cifras de los Estados Financieros y procede a informar al Gerente de la Unidad Financiera Institucional. Dicho informe incluye las respectivas conclusiones y recomendaciones.

4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Remite un ejemplar del Informe al Responsable del Área de Análisis Contable para su archivo y resguardo.
---	---------------------------------------	--

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Análisis Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.21	

Nombre del Procedimiento: **Presentación de Estados Financieros con sus Notas explicativas**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargo del Área de Análisis Contable y Técnico de Análisis Contable	Preparan trimestralmente los Estados Financieros Básicos (Situación Financiera, Rendimiento Económico, Flujo de Fondos y de Ejecución Presupuestaria) con sus correspondientes notas explicativas, en las cuales incluyen los eventos más relevantes sucedidos en el trimestre. Posteriormente se los remiten al Jefe del Departamento de Contabilidad para efectos de revisión y firma.
2	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa los Estados Financieros y las Notas Explicativas, si necesita que se amplíen se lo solicita al Encargado del Área de Análisis contable. Posteriormente imprime, firma y remite al Gerente de la Unidad Financiera Institucional para su revisión y firma.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe Estados Financieros y Notas Explicativas y se lo remite al Encargo del Área de Análisis Contable para su archivo y resguardo.
4	Encargo del Área de Análisis Contable	Recibe un ejemplar de los estados financieros con sus respectivas notas explicativas y lo archiva.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Análisis Contable	
	12	2014	Código: 12.3.3.14.22	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de integraciones y conciliaciones de saldos**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargo del Área de Análisis Contable y Técnico de Análisis contable	Elaboran mensualmente integraciones de saldos de las siguientes cuentas: Disponibilidades, Anticipos de Fondos, Deudores Monetarios e inversiones Permanentes,

		Existencias Institucionales, Inversiones en Bienes de Uso, Inversiones en Proyectos y Programas, Depósitos de Terceros, Acreedores Monetarios y Financieros (Cuentas por Pagar), Deuda Interna y Externa, y Detrimento Patrimonial. Asimismo elaboran las conciliaciones de saldos siguientes: 1. Disponibilidades, Anticipos de Fondos, Acreedores Monetarios y Financieros (Cuentas por Pagar), con el Departamento de Tesorería. 2. Deudores Monetarios y Financieros (Cuentas por Cobrar) con la Gerencia Comercial. 3. Inversiones en Existencias e Inversiones en Bienes de Uso, con la Unidad de Patrimonio. Previo a la elaboración de las conciliaciones, solicita los saldos al finalizar cada mes, a las Dependencias antes mencionadas.
2	Encargado del Área de Análisis Contable	Revisa y analiza las integraciones de saldos, determina variaciones y otros aspectos relevantes. Revisa y analiza las conciliaciones de saldos, determina diferencias y planifica el trabajo para depurar y eliminar dichas diferencias. Posteriormente remite las integraciones y conciliaciones al Jefe del Departamento de Contabilidad para su revisión y firma.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa informe de las integraciones y conciliaciones, luego las firma y las remite a las Dependencias siguientes para efecto de firma: La Conciliación de Disponibilidades, Anticipos de Fondos, Acreedores Monetarios y Financieros (Cuentas por Pagar) al Jefe del Departamento de Tesorería.
		La Conciliación de Deudores Monetarios y Financieros (Cuentas por Cobrar) al Gerente Comercial. La conciliación de Inversiones en Existencias e Inversiones en Bienes de Uso, al Jefe de la Unidad de Patrimonio.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe las conciliaciones firmadas y las remite al Gerente de la Unidad Financiera Institucional para firma de autorizado.
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe las conciliaciones firmadas de autorizado por el Gerente de la Unidad Financiera y remite una copia a cada Dependencia relacionada y otra al Encargado del Área de Análisis Contable para archivo.
6	Encargado del Área de Análisis Contable	Recibe las conciliaciones y procede a su archivo.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Análisis Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.23	

Nombre del Procedimiento: Procedimiento para la confirmación de saldos de la Deuda Interna y Externa con Ministerio de Hacienda
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe de la Gerencia Financiera la solicitud de confirmación de saldo de la Deuda Interna y Externa de forma trimestral o semestral según corresponda, para los fines de preparar la respuesta de lo solicitado. Dicha solicitud de confirmación la recibe la Gerencia Financiera de la División de la Administración de la Deuda de la Dirección General de Inversión y Crédito Público del Ministerio de Hacienda
2	Jefe del Departamento de Contabilidad	Remite al del Área de Análisis Contable, dicha solicitud para revisar, analizar y validar los saldos reportados por la División de la Administración de la Deuda de la Dirección General de Inversión y Crédito Público del Ministerio de Hacienda.
3	Encargado del Área de Análisis Contable	Recibe del Jefe del Departamento de Contabilidad la confirmación de saldos la cual compara con las cifras de los Estados Financieros, de existir diferencias procede a realizar las depuraciones correspondientes y/o gestionar información y documentación correspondiente ante la División antes mencionada. Posteriormente procede a realizar los ajustes contables necesarios y subsecuentemente a preparar la confirmación de saldos para revisión del Jefe del Departamento de Contabilidad.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa confirmación de saldos, prepara la respuesta y se la remite al Gerente de la Unidad Financiera Institucional para su Visto Bueno y firma. Posteriormente recibe respuesta firmada por el Gerente Financiero y la remite a la División de la Administración de la Deuda de la Dirección General de Inversión y Crédito Público del Ministerio de Hacienda
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Remite la respuesta recibida en la División y la remite al Gerente de la Unidad Financiera Institucional y una copia al Encargado del Área de Análisis Contable para su archivo.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Análisis Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.24	

Nombre del Procedimiento: **Depuración de Cuentas Contables**

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Técnico de Análisis Contable	Analiza el movimiento de todas las cuentas contables e identifica la integración de las mismas, al mismo tiempo prepara informe de aquellas cuentas que necesitan ser depuradas o que no es

		posible integrar y se lo remite al Encargado del Área de Análisis Contable.
2	Encargado del Área de Análisis Contable	Revisa el informe y prepara propuesta del Plan de Acción para el análisis y depuración de las cuentas identificadas que requieren ser revisadas. Posteriormente se lo remite al Jefe del Departamento de Contabilidad para su conocimiento y revisión.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa el informe de las cuentas que necesitan ser depuradas y el plan de acción, si está de acuerdo lo aprueba o si no realiza las recomendaciones necesarias. Posteriormente solicitara el Visto Bueno al Gerente de la Unidad Financiera Institucional para proceder a ejecutar el plan de depuración de cuentas. Subsecuentemente el Jefe del Departamento entrega el Plan de Acción al Encargado del Área de Análisis Contable para su ejecución.
4	Encargado del Área de Análisis Contable y Colaborador Técnico de Análisis Contable	Ejecutan la depuración de cuentas. Posteriormente el Encargado del Área de Análisis Contable procederá a preparar el informe de la depuración realizada el cual contendrá el planteamiento de los registros y los procedimientos para regular los saldos, además anexará la documentación de soporte necesaria que respalde los registros a realizar. Seguidamente remite informe al Jefe del Departamento de Contabilidad para su revisión.
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe informe de depuración junto con la documentación de soporte y analiza el planteamiento de los registros contables y lo valida. Posteriormente remite el informe al Gerente de la Unidad Financiera Institucional para su conocimiento, revisión y autorización de los ajustes contables a realizar de ser necesario.
6	Encargado del área de Análisis Contable y Técnico de Análisis Contable	Proceden a realizar las aplicaciones contables correspondientes, imprimen y sellan las partidas contables, y firman de elaborado y se las remiten al Jefe del Departamento de Contabilidad para revisión y firma.
7	Jefe del Departamento de Contabilidad	Firma la partida contable de revisado y la devuelve al Encargado del área de Análisis Contable para que las entregue al Colaborador Administrativo del Archivo Contable.
8	Encargado del área de Análisis Contable	Recibe del Jefe del Departamento de Contabilidad las partidas contable firmadas para que entregue al Colaborador Administrativo de Archivo Contable. Elabora listado de partidas contables y las entrega
9	Colaborador Administrativo de Archivo Contable	Recibe partidas contables y las archiva

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Análisis Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.25	

Nombre del Procedimiento: Atención de Auditorías Externas, Internas y Corte de Cuentas
Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe los contratos para los servicios de Auditoría Externa Financiera y Fiscal de parte de la Gerencia de la Unidad Financiera Institucional. En dichos contratos se establece que la Administración estará a cargo del Gerente de la Unidad Financiera Institucional, asimismo establece que el supervisor será la persona que éste designe
2	Jefe del Departamento de Contabilidad	Para las auditorias de la Corte de Cuentas e Internas reciben la notificación del inicio de las mismas.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe requerimientos de la Auditoría Interna, Externa, y Corte de Cuentas, realizados a la Gerencia de la Unidad Financiera Institucional o directamente de los auditores.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Remite correo o fotocopia de los requerimientos y coordina con el Encargado del Área de Análisis Contable y el Encargado del Área de Registro y Control Fiscal a fin de que preparen la documentación y/o información requerida.
5	Encargado del Área de Análisis Contable y Encargado del Área Registro y Control Fiscal	En coordinación con los técnicos correspondientes, preparan la documentación y/o información requerida y se la remiten al Jefe del Departamento de Contabilidad para su revisión.
6	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa la documentación y/o información y posteriormente prepara la nota de remisión para luego remitírsela a Auditoría Interna, Externa y Corte de Cuentas.
7	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe de la Auditoría Interna, Externa o Corte de Cuentas las Cartas de Gerencias que contienen las condiciones reportadas (hallazgos), luego coordina con el Encargado del Área de Análisis Contable y el Encargado del Área Registro y Control Fiscal para dar respuesta a las mismas.
8	Encargado del Área de Análisis Contable y Encargado del Área de Registro y Control Fiscal	Revisan y analizan las condiciones reportadas (observaciones), preparan los comentarios y la documentación de respaldo, posteriormente se la remiten al Jefe del Departamento de Contabilidad para su revisión.
9	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa los comentarios y la documentación de respaldo y posteriormente prepara la respuesta y remite junto con la documentación de soporte a la auditoría Interna, Externa, y Corte de Cuentas.
10	Jefe del Departamento de Contabilidad	Recibe informe borrador de las auditorías realizadas de parte de la Gerencia de la Unidad Financiera Institucional que contienen las condiciones reportadas y/o hallazgos. Posteriormente coordina con el Encargado del Área de Análisis Contable y el Encargado del Área de Registro y Control Fiscal para dar respuesta a la misma.
11	Encargado del Área de Análisis Contable y el Encargado del Área de Registro y Control Fiscal	Revisan y analizan las condiciones reportadas (hallazgos), preparan los comentarios y la documentación de respaldo y la remiten al Jefe del Departamento de Contabilidad para su revisión.
12	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa los comentarios y la documentación de respaldo y posteriormente prepara la respuesta y remite junto con la

		documentación de soporte al Gerente de la Unidad Financiera Institucional, para su revisión, observaciones y/o recomendaciones, previo a su entrega a Auditoría Interna, Externa y/o Corte de Cuentas.
13	Jefe del Departamento de Contabilidad	Remite respuesta a la Auditoría Interna, Externa y/o Corte de Cuentas, Posteriormente recibe de la Gerencia Financiera los informes definitivos de la Auditoría Interna, Externa o Corte de Cuentas, para darle seguimiento a los hallazgos no superados.
14	Jefe del Departamento de Contabilidad y Encargado del Área de Análisis Contable	Trabajan en el seguimiento del desvanecimiento de los hallazgos contenidos en dichos informes.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Unidad Financiera Institucional	
Día	Mes	Año	Departamento de Contabilidad-Área de Análisis Contable	
15	01	2015	Código: 12.3.3.14.26	

Nombre del Procedimiento: Procedimiento para el Análisis y actualización de Políticas y Procedimientos

Insumos: Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y su Reglamento, Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera Integrado, Manual de Procesos para la Ejecución Presupuestaria, Catálogo y Tratamiento General de Cuentas del Sector Público, Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, Ley del Impuesto sobre la Renta, Código Tributario.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Contabilidad	Tiene conocimiento de los cambios en la legislación financiera, fiscal y ambiente de control interno y se los comunica a los encargados de las tres áreas que conforman el Departamento de Contabilidad.
2	Encargad del Área de Registro y Control Contable, Encargado del Área de Registro y Control Fiscal y Encargado del Área de Análisis Contable.	Reciben los cambios mencionados en el numeral anterior y proceden a revisar, analizar y actualizar periódicamente las políticas y los procedimientos de las Áreas que están bajo su responsabilidad. Posteriormente remiten al Jefe del Departamento de Contabilidad la propuesta de actualización para su revisión y demás fines correspondientes.
3	Jefe del Departamento de Contabilidad	Revisa las propuestas de políticas y procedimientos y de no existir ninguna observación las remite al Gerente de la Unidad Financiera Institucional para su revisión y aprobación. Posteriormente el Gerente antes mencionado revisa y proporciona el Vo.Bo., y comunica al Jefe del Departamento de Contabilidad para proceder a la actualización de políticas y procedimientos.
4	Jefe del Departamento de Contabilidad	Prepara la actualización juntamente con los encargados de las tres áreas del Departamento de Contabilidad y posteriormente los remite a la Unidad de Planificación y Desarrollo para su revisión y trámite de aprobación ante la Junta de Gobierno.
5	Jefe del Departamento de Contabilidad	Por medio del Gerente de la Unidad Financiera Institucional recibe acuerdo de Junta de Gobierno de la incorporación de la actualización de políticas y procedimientos en el Manual

		correspondiente. Posteriormente comunica a los a los encargados de las tres áreas que conforman el Departamento de Contabilidad y todos los técnicos los cambios aprobados por la Junta de Gobierno para su respectiva aplicación.
--	--	--

UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI)

No.	Nombre del Procedimiento	Código
1	Licitaciones o Concursos Públicos	13.3.17.01
2	Contratación Directa	13.3.17.02
3	Libre Gestión (UACI)	13.3.17.03
4	Recepción de solicitud de adquisición	13.3.17.04
5	Contrataciones y Seguimiento Contractual	13.3.17.05
6	Proceso de Adquisición a través del Mercado Bursátil.	13.3.17.06

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			UACI	
Día	Mes	Año	Departamento de Compras – Licitaciones	
12	11	2007	Código:14.3.07.01	
20	04	2009	Código:14.3.08.01	
11	09	2017	Código:13.3.17.01	

Nombre del Procedimiento: Licitaciones o Concursos Públicos.
Insumos: LACAP

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de UACI	Recibe de Unidad Solicitante Formulario S-1, verifica que contenga todas las firmas y sellos requeridos, el monto de la asignación presupuestaria, carta de justificación, especificaciones técnicas del bien, servicio u obra a contratar, asigna la clase de proceso a ejecutarse, número y el nombre del técnico que lo ejecutara.
2		Envía información a técnico designado.
3	Técnico de Licitaciones	Recibe Formulario S-1, e inicia expediente en el cual anexará toda la documentación que se genere y requiere a la Unidad Solicitante la designación de un técnico para la adecuación de las Bases de Licitación o Concurso.
4	Técnico de Licitaciones y Técnico de la Unidad Solicitante	Adecuan conjuntamente las Bases de Licitación o Concurso, elaboran y el acta de adecuación de las mismas, la cual es firmada por el técnico UACI y la Unidad Solicitante
5	Técnico de Licitaciones	Elabora nota solicitando la aprobación de las Bases de Licitación o Concurso y las envía a Junta de Gobierno.
6	Gerente de UACI	Presenta punto a Junta de Gobierno.
7		Recibe acta de Junta de Gobierno y remite a Técnico de Licitaciones.

8		Recibe de Gerente de UACI acta de aprobación de las Bases de Licitación o Concurso, elabora formato de Aviso de Convocatoria
9	Técnico de Licitaciones	Elabora nota para Unidad de Comunicaciones, solicitando la publicación en medios de prensa escrita de circulación en la República, anexa el formato de aviso de convocatoria.
10	Técnico de Licitaciones	Elabora nota para la Unidad Financiera Institucional en la que comunica, la fecha de venta y el costo de las Bases de Licitación o Concurso.
11		Realiza publicación del proceso de compra en el Modulo de Divulgación (MODDIV), de COMPRASAL y en medios de prensa escrita e incorpora las Bases de Licitación o Concurso.
12		Entrega Bases de Licitación o Concurso a los oferentes que cancelaron los derechos de las referidas bases, mediante la presentación del recibo de pago y nota con los datos generales de la sociedad, solicitando que se registren en el formulario "REGISTRO PARA RETIRO DE BASES"
13		Recibe consultas de los oferentes y en coordinación con la Unidad Solicitante prepara respuestas. Si estas modifican el contenido de las Bases de Licitación o Concurso, se solicita aprobación de adenda a Junta de Gobierno y si no las modifican se emiten como nota aclaratoria.
14		Recibe punto de acta de aprobación de adenda por Junta de Gobierno, a través del Gerente de UACI y lo remite a todos los oferentes que compraron y descargaron a través del módulo de COMPRASAL Bases de Licitación o Concurso juntamente con las aclaraciones originadas por las consultas efectuadas.
15	Técnico de Licitaciones y Técnico de Contratos	Realiza acto de apertura publica de ofertas y elabora acta de apertura de Ofertas, en las que se hace constar las garantías de mantenimiento de ofertas recibidas, los montos de la oferta económica y algún aspecto relevante, la cual debe ser firmada conjuntamente con los representantes de las sociedades oferentes, entregando copia a cada uno de ellos, según lo contemplado en las Bases de Licitación o Concurso.
16	Gerente de UACI	Solicita al Presidente de la Autónoma el nombramiento de la Comisión de Evaluación de Ofertas.
17	Técnico de Licitaciones	Recibe acuerdo de nombramiento de la Comisión de Evaluación de Ofertas de secretaria de Junta de Gobierno.
18		Convoca a miembros de la Comisión de Evaluación de Ofertas.
19	Comisión de Evaluación de Ofertas	Analizan ofertas, evalúan aspectos legales, financieros, técnicos y económicos, elaboran prevenciones que surjan en el proceso y elaboran el informe de evaluación y la correspondiente acta de recomendación.
20	Gerente de UACI	Remite informe de evaluación de ofertas y acta de recomendación a junta de gobierno.
21		Recibe de Junta de Gobierno punto de acta en el que se hace constar el resultado de la Licitación o Concurso y entrega el acuerdo a técnico de licitaciones.
22	Técnico de Licitaciones	Entrega Acuerdo de Junta de Gobierno al Notificador UACI para

		informar a las empresas participantes del proceso.
23	Notificador UACI	Realiza las respectivas notificaciones a las empresas participantes
24	Técnico de Licitaciones	Pasado los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación, de acuerdo al Art. 77 de la LACAP, elabora formato de anuncio de notificación y se remite por correo electrónico a la Unidad de Comunicaciones, para su publicación en medios de prensa escrita de circulación de la Republica.
25	Técnico de Licitaciones	Envía documentación legal, oferta técnica, base e informe de evaluación de ofertas al área de Contratos para elaboración de contrato.
26	Técnico de Licitaciones	Actualiza el Módulo de Divulgación (MODDIV), de COMPRASAL.
27	Técnico de Licitaciones	Entrega el expediente al área de archivo debidamente foliado para su resguardo y actualización de expediente por parte de la documentación proporcionada por personal de área de contrato
28	Jefe Departamento de Contratos	Asigna la elaboración del contrato a un técnico de contratos.
29	Técnico de contratos	Elabora el contrato, relacionando todos los documentos legales, las bases de licitación y oferta ganadora. Envía al área jurídica para su revisión.
30		Convoca a firma del oferente ganador y del presidente de la Institución, la cual es autenticada por el notario.
31		Entrega copia certificada por notario al proveedor o contratista (Oferente Ganador).
32	Gerente de UACI	Recibe copia del contrato firmado en original para anexar al expediente.
33		Distribuye documentos de la siguiente manera: a) Original para Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. b) Copia para Unidad Solicitante. c) Copia para Administrador del contrato. d) Copia para el Supervisor del contrato.
Si hay Recurso de Revisión (en los 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación)		
1	Secretaria de Junta de Gobierno.	Recibe acuerdo de revisión de conformidad a lo establecido en el artículo 77 de la LACAP, y somete a Junta de Gobierno.
2	Junta de Gobierno	Evalúa si el recurso se presenta en tiempo y forma; si cumple, nombra Comisión Especial de Alto Nivel (CEAN)
3	Comisión Especial de Alto Nivel	Evalúa el proceso y emite un informe con su recomendable, ya sea aceptando el recurso o declarándolo sin lugar.
4	Gerente de UACI	Recibe de Junta de Gobierno punto de acta en el que se hace constar la aceptación o no del recurso de revisión interpuesto por el o los oferentes (Según recomendación propuesta por unidad jurídica).
5	Técnico de Licitaciones	Entrega acta al Notificar UACI para notificar a las empresas participantes del proceso sobre el resultado del recursos de revisión
6	Notificador UACI	Realiza las respectivas notificaciones a las empresas participantes

7	Técnico de Licitaciones	Elabora formato de anuncio de notificación y se remite por correo electrónico a la Unidad de Comunicaciones, para su publicación en medios de prensa escrita de circulación de la Republica y se continua con los pasos 25 al 33
---	-------------------------	--

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			UACI	
Día	Mes	Año	Departamento de Compras	
12	11	2007	Código: 14.3.07.02	
20	04	2009	Código: 14.3.08.02	
11	09	2017	Código: 13.3.17.02	

Nombre del Procedimiento: **Contratación Directa**

Insumos: **LACAP**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de UACI	<p>Recibe de la Secretaria Ejecutiva los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulario S-1 debidamente firmado y sellado por el Departamento de Presupuesto, y sello de no existencia de bodega en el caso de bienes. b) Especificaciones técnicas de la obra, bien o servicio solicitado. c) Nota firmada por el Gerente de la Unidad Solicitante, justificando la obra, bien o servicio solicitado. <p>Y determina que la contratación este comprendida dentro de las situaciones previstas en el artículo 72 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP).</p>
2	Técnico de Licitaciones	Recibe documentos e inicia expediente en el cual anexara toda la documentación que se genere, y pide a unidad solicitante la designación de un técnico para la adecuación de los términos de referencia.
3	Técnico de Licitaciones y Técnico designado por parte de la Unidad Solicitante.	Adecuan conjuntamente los términos de referencia, elaboran y firman acta de adecuación de bases e incorporan lista corta de las empresas que se invitaran.
4	Gerente de UACI	<p>Recibe punto de acta en donde consta el acuerdo de Junta de Gobierno de ejecutar el proceso de compra mediante Contratación Directa, asigna número del proceso, nombre del técnico que lo ejecutara y entrega documentos e incluye en lista corta.</p> <p>Nota: en el caso contemplado en el artículo 72 literal e), de la LACAP, deberá de hacerse del conocimiento del Consejo de Ministros, según lo determina el artículo 73 del cuerpo de ley antes citado por la secretaria de Junta de Gobierno.</p>
5	Técnico de Licitaciones	Hace las invitaciones a las empresas remitiendo los términos de referencia, solicitando la presentación de ofertas para la obra, bien o servicio requerido.
6		Realiza publicación del proceso de compra en el Modulo de Divulgación (MODDIV), de COMPRASAL, anexando los términos de referencia.

7	Gerente de UACI	Solicita a Unidad Solicitante la designación de un Técnico de la unidad y a un experto en la materia para el análisis de las ofertas y propone al presidente para que conforme la Comisión Evaluadora de Ofertas (CEO)
8	Técnico de Licitaciones	Recibe ofertas y conjuntamente con la Comisión Evaluadora de Ofertas evalúan la oferta técnica y posteriormente todas aquellas que han alcanzado el puntaje mínimo establecido, serán evaluadas en la parte económica, para lo cual elabora un cuadro comparativo de ofertas, recomendando la adjudicación del proceso y lo traslada al Gerente de UACI.
9	Gerente de UACI	Remite informe de evaluación de ofertas y acta de recomendación a junta de gobierno.
10	Técnico de Licitaciones	Recibe de Junta de Gobierno punto de acta en el que se hace constar el resultado del proceso de compra y lo entrega conjuntamente con el expediente al Notificador UACI.
11		Actualiza el Modulo de Divulgación (MODDIV), de COMPRASAL
12	Notificador UACI	Elabora actas de notificación y las entrega a todas las personas naturales o jurídicas que presentaron ofertas.
13	Técnico de Licitaciones	Envía documentación legal, oferta técnica, base e informe de evaluación de ofertas al área de Contratos para elaboración de contrato.
14		Entrega el expediente al área de archivo debidamente foliado para su resguardo y actualización de expediente por parte de la documentación proporcionada por personal de área de contrato.
15	Jefe Departamento de Contratos	Asigna la elaboración del contrato a un técnico de contratos.
16	Técnico de contratos	Elabora el contrato, relacionando todos los documentos legales, las bases de licitación y oferta ganadora.
17		Envía al área jurídica para su revisión.
18		Convoca a firma del oferente ganador y del presidente de la Institución, la cual es autenticada por el notario.
19	Gerente de UACI	Entrega copia certificada por notario al proveedor o contratista (Oferente Ganador).
20		Recibe copia del contrato firmado en original para anexar al expediente. Distribuye los documentos de la siguiente manera: a) Original para Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. b) Copia para Unidad Solicitante. c) Copia para Administrador del contrato. d) Copia para el Supervisor del contrato.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 a 3
Vigencia			UACI	
Día	Mes	Año	Departamento de Compras – Libre Gestión	
12	11	2007	Código: 14.3.07.03	

20	04	2009	Código: 14.3.08.03	
11	09	2017	Código: 13.1.3.17.03	

Nombre del Procedimiento: **Libre Gestión (UACI)**

Insumos: **LACAP Art.10 literal f) Y SU REGLAMENTO Art.20 inciso 3 y Art.58 inciso 2° parte final.**

N° Actividad	Responsable	Descripción de la Actividad
1	Jefe Departamento de Compras	Recibe el formulario S-1, con la documentación de respaldo y el acta de aprobación del proceso, analiza con qué tipo de recurso se promoverá el proceso: Fondos Propios, BID, AECID u otra fuente de financiamiento, asigna número de proceso de compra y traslada al Técnico de Libre Gestión que tramitará el proceso.
2	Técnico de Libre Gestión	Recibe el formulario S-1, e inicia expediente en el cual anexará toda la documentación que se genere.
3		Adecua Especificaciones Técnicas o Términos de Referencia Juntamente con la(s) Unidad Solicitante(s), según tipo de adquisición.
4	Técnico de Libre Gestión	<p>Consulta Banco de Datos y elabora solicitudes de Ofertas según los montos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si el valor de la compra no excede al equivalente de veinte (20) salarios mínimos urbanos, invita por lo menos a un oferente. b) Si el valor de la compra es mayor al equivalente de veinte (20) salarios mínimos urbanos e inferior a doscientos cuarenta (240), invita como mínimo a tres oferentes. c) Si la compra trata de un oferente <u>único</u> o <u>marcas específicas</u>, bastará un solo oferente, y se procederá a elaborar una resolución razonada, la cual será firmada por la Comisión de Adjudicación de Libre Gestión. d) Si el valor de la compra es igual o inferior al diez (10%) por ciento del monto establecido para ésta forma de contratación, o sea requerida con carácter inmediato y cuya adquisición <u>NO SEA RECURRENTE</u>, se podrá adquirir directa y contra pago, al por mayor o al detalle, y que los precios cumplan con los requisitos de mercado y de la Ley de Protección de Consumidor; ésta modalidad podrá ser utilizada únicamente de forma trimestral.
5	Jefe Departamento de Compras	Recibe expediente, revisa las solicitudes de las Ofertas y las rubrica, las remite al Gerente de UACI quien las firma y sella, después las traslada al Técnico de Libre Gestión responsable del proceso.
6	Técnico de Libre Gestión	Recibe expediente con solicitudes de ofertas, envía a los oferentes, anexando las Especificaciones Técnicas o los términos de referencia y realiza publicación del proceso de compra en el Módulo de Divulgación (MODDIV), de COMPRASAL.
7		Recibe Ofertas, elabora cuadro comparativo de ofertas y convoca al Jefe de la Unidad Solicitante o la persona que éste designe, para que se presente a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional a realizar la respectiva recomendación.
8		Recibe a Jefe de Unidad Solicitante o persona delegada, y le entrega expediente con cuadro comparativo de ofertas para que revise la respectiva recomendación, considerando precio, calidad y especificaciones técnicas, asimismo, coloca nombre, firma, y sella y lo devuelve al Técnico de Libre Gestión.
9		Recibe expediente y lo traslada al Jefe Departamento de Compras.

10	Jefe Departamento de Compras	Revisa y rubrica la recomendación en el Cuadro Comparativo de ofertas, y envía al Gerente de UACI quien lo firma y lo remite a la Comisión de Adjudicación de Libre Gestión, para su respectiva Adjudicación o denegación, declaratoria de desierto o dejar sin efecto el mismo, según aplique.
11	Jefe Departamento de Compras	Recibe expediente de Comisión de Adjudicación de Libre Gestión y lo traslada al Técnico de Libre Gestión.
12	Técnico de Libre Gestión	Recibe expediente, elabora Orden(es) de Compra y entrega expediente al Jefe Departamento de Compras.
13	Jefe Departamento de Compras	Revisa Orden(es) de Compra anexa(s) al expediente, la(s) rubrica y sella, y remite al Gerente de UACI para firma y sello; posteriormente el expediente se traslada al Técnico en Libre Gestión responsable del proceso. Si se elabora contrato(s) entrega expediente del proceso al Jefe Departamento de Contratos, para elaboración del respectivo contrato(s)
14	Técnico de Libre Gestión	Recibe expediente y distribuye la Orden(es) de Compra de la siguiente manera: a) Original al Contratista. b) Copia al Administrador(a) de la Orden de Compra de la Unidad Solicitante. c) Copia al Departamento de Patrimonio (cuando sean bienes). d) Copia para el expediente, con firma de recibido en original de parte del contratista. En el caso que se realice pago de contado, la UACI remitirá la Orden de Compra en original al Departamento de Tesorería, obviándose la entrega de la misma al Contratista.
15	Técnico de Libre Gestión	Remite al Departamento de Presupuesto para solicitud de compromiso presupuestario (reservación de fondos) lo siguiente: a) Copia de Orden(es) de Compra. b) Copia(s) de S-1 que respaldó el proceso de Adquisición o Contrataciones de un Bien, Obra o Servicio. c) Copia de la oferta del adjudicatario. En algunas ocasiones, el cuadro consolidado de los formularios S-1, cuando sean más de uno del proceso de adquisición y contratación.
16		Actualiza el Módulo de Divulgación (MODDIV) de COMPRASAL.
17		Recibe acta de recepción de la obra/bien o acta de satisfacción en el caso de los servicios, revisa y remite expediente del proceso de Compra para el Área de Archivo.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			UACI	
Día	Mes	Año	Gerencia UACI	
11	09	2017	Código: 13.3.17.04	

Nombre del Procedimiento: Recepción de solicitud de adquisición
Insumos: LACAP

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva	<p>Recibe de las Unidades Solicitantes los Formularios S-1, y verifica que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nota justificativa de la adquisición, firmada y sellada por la jefatura correspondiente. b) S1 (original) con nombre, firma y sello del responsable de la: Unidad Solicitante, dirección respectiva y aprobación del departamento de presupuesto. c) Sello de no existencia de almacén para proceder a la compra de bienes. d) Cuando se trate de adquisición de equipos o insumos informáticos deberá contener sello y visto bueno de la Dirección de Tecnologías de Información. e) Descripción necesaria para su fácil adquisición de bienes (sin incluir marcas) f) Especificaciones técnicas o términos de referencia firmados y sellados por la unidad solicitante en forma escrita y digital (para los casos que aplique) <p>Revisa que la información este completa y se remite, al Gerente de UACI para observaciones.</p>
2	Gerente de UACI	Revisa y señala en caso que hayan observaciones, si no, da visto bueno y envía el(los) procesos a la Secretaria Ejecutiva.
3	Secretaria Ejecutiva	Recibe S-1, si presenta observaciones lo devuelve a la Unidad Solicitante, de lo contrario; elabora el informe a presentar a Junta de Gobierno en el caso de Proceso de Libre Gestión.
4		Una vez elaborado el informe, hace las convocatorias a las unidades solicitantes, las cuales deberán presentarse a Pre-junta de Gobierno; los miembros de la Pre Junta después de evaluar el informe y hacer las consultas necesarias a las unidades solicitantes sobre su petición observan, aprueban o deniegan dichas solicitudes.
5	Secretaria Ejecutiva	<p>Si las solicitudes son observadas, la Unidad Solicitante deberá presentar nuevamente la solicitud con las observaciones ya superadas y la UACI someterá nuevamente la solicitud a Pre Junta.</p> <p>Una vez aprobado por la Pre Junta, pasa el proceso a Junta de Gobierno para su conocimiento y aprobación.</p>
6		Una vez aprobada la solicitud de adquisición recibe el Punto de Acta, con el acuerdo de Junta de Gobierno y entrega al Jefe Departamento de Compras, quien le asigna número al proceso y remite al técnico de la UACI para iniciar el mismo.

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			UACI	
Día	Mes	Año	Departamento de Compras – Licitaciones	
11	09	2017	Código:13.3.17.05	

Nombre del Procedimiento: **Contrataciones y Seguimiento Contractual.**

Insumos: **LACAP**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva	Recibe puntos de actas donde Junta de Gobierno adjudica las contrataciones.
2		Entrega documentación a Gerente UACI, para conocimiento y/o gire instrucciones a quien corresponda.
3	Gerente de UACI	<ul style="list-style-type: none"> Coordina, planifica y dirige todas las actividades del personal bajo su cargo. Verifica el cumplimiento de normas, instrucciones y procedimientos dentro de los procesos de contrataciones.
4	Jefe Departamento de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Designa y distribuye a los Técnicos de Contrato la elaboración, seguimiento y acciones pertinentes en cada caso de contratación.
5	Técnico de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe documentación y expedientes y revisa para proceder a la elaboración de los contratos correspondientes. Elabora los contratos correspondientes, posteriormente los pasan al Jefe Departamento de Contratos para revisión.
6	Jefe Departamento de Contratos	Revisa y si no hay observaciones, transfiere a Gerente de UACI. Si existen observaciones, se lo hace ver al Técnico de Contratos para que las subsanen.
7	Gerente de UACI	Remite los contratos elaborados al Asesor Legal de Presidencia, juntamente con la documentación respectiva, para su revisión y posterior firma de ambas partes contratantes.
8	Jefe Departamento de Contratos	SUSCRIPCION DE CONTRATOS <ul style="list-style-type: none"> Coordina las actividades para la suscripción de los mismos con las personas Jurídicas o naturales y otros. Entrega copia certificada al contratista. Entrega la copia certificada del Contrato a las Unidades Solicitantes, así como los documentos contractuales. Revisa las Garantías de Cumplimientos de los Contratos, de Buena Obra, de Buen Servicio u otras, así como Pólizas de Seguros (cuando fuere aplicable) a fin de que estén apegadas a las condiciones contractuales, posteriormente remiten las originales a custodia al Departamento de Tesorería. Documenta el expediente respectivo. MULTAS <ul style="list-style-type: none"> El Administrador del Contrato solicita a la Gerencia UACI que se inicie el proceso sancionatorio que corresponda. Analiza y revisa la solicitud del Administrador del Contrato, verificando que la solicitud esté apegada al contrato; es decir, verificando plazos, montos, días de retraso reportados, etc. Si la solicitud del Administrador del Contrato presenta inconsistencias, se devuelve para que sea subsanada.

	<ul style="list-style-type: none"> Elabora solicitud dirigida al Titular de la Institución, solicitando se inicie el proceso sancionatorio; Cuando la Gerencia Legal, sustanció el proceso, se incorpora en el Registro de Incumplidos.
	<p><u>PRORROGAS O MODIFICACIONES</u></p> <p>Si el contratista o el administrador del contrato solicitan prorroga o modificación del contrato, se realizan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analiza la solicitud, verificando que ésta se encuentre dentro de los parámetros establecidos en la Ley; así como en tiempo y forma; Elabora memorando de solicitud dirigido a la Junta de Gobierno; Una vez la Junta de Gobierno aprueba o deniega la solicitud, se notifica al contratista lo resuelto; Elabora la Modificativa y se envía a Revisión y/o Firma del Señor Presidente; Convoca al Representante Legal del contratista para la suscripción de la modificativa. Una vez firmada la modificativa, entrega copia certificada por el notario al Contratista, al Administrador del Contrato y a la Gerencia Financiera. Si es procedente, solicita la ampliación de las Garantías pertinentes y Pólizas de Seguro (si fuera aplicable)
	<p><u>HACER EFECTIVAS GARANTIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Si el contratista incumple las condiciones contractuales, de tal forma que sea necesario la aplicación del Art. 36 de la LACAP; informa a la Unidad Jurídica, a fin de que realice el reclamo ante la Compañía Aseguradora competente; Recibe de la Unidad Jurídica, el documento o comprobante de pago de la Garantía y se documenta expediente respectivo.
	<p><u>DEVOLUCION DE GARANTIAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> DEVOLUCION DE GARANTIAS DE MANTENIMIENTO DE OFERTA: Se procederá a devolver las Garantías de Mantenimiento de Oferta cuando se haya adjudicado o declarado desierto el proceso de Adquisiciones y Contrataciones, para lo cual se realizaran los siguientes pasos: Elabora Resolución Razonada y remite a revisión y firma del Señor Presidente de la Institución. Una vez firmada la Resolución solicita al Gerente de UACI, las Garantías que se encuentran en custodia; Informa a los oferentes para que retiren las Garantías; Levanta Acta de Devolución de Garantías Documenta el expediente respectivo. DEVOLUCION DE GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS, BUENA OBRA, BUEN SERVICIO, BUEN SUMINISTRO ETC. El Contratista solicita la devolución de garantías vencidas o de oficio y se inicia el trámite para la devolución de Garantías. Solicita al Administrador del Contrato informe a la UACI si existen responsabilidades pendientes de subsanar por parte del Contratista, Si no existen responsabilidades pendientes, elabora Resolución Razonada para la devolución de la Garantía, y remite a firma del Señor Presidente de la Institución.

		<ul style="list-style-type: none"> Solicita al Departamento de Tesorería las Garantías; Notifica al Contratista que ya puede retirar su garantía, pudiendo retirarla el Representante Legal, Apoderado u otra persona autorizada para retirar la Garantía, para lo cual se levanta un Acta de Devolución. CONSTANCIAS DE PRESTACION DE SERVICIOS, SUMINISTROS U EJECUCIÓN DE OBRAS. A solicitud del Contratista para la emisión de constancias de prestación de servicios, solicita al Administrador del Contrato califique o evalúe el desempeño del Contratista Elabora la Referencia y entrega al Contratista.
--	--	--

Referencia: 10			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			UACI	
Día	Mes	Año	Gerencia UACI	
25	07	2008	Código: 14.3.08.05	
20	04	2009	Código: 14.3.08.05	
11	09	2017	Código: 13.3.17.06	

Nombre del Procedimiento: **Proceso de Adquisición a través del Mercado Bursátil.**

Insumos: **LACAP (Art. 4 del capítulo único, literal g)**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de UACI	Recibe especificaciones técnicas del bien o servicio a adquirir y S1 de las Unidades Solicitantes.
2	Jefe Departamento de Compras	Confirma con el Departamento de Presupuesto la disponibilidad presupuestaria consignada en el S1 recibida.
3	Gerente de UACI	Traslada a Junta de Gobierno y solicita autorización para realizar compra.
4	Junta de Gobierno	Aprueba o deniega compra a través del Mercado Bursátil.
5	Gerente de UACI	Inicia proceso para contratar Puesto de Bolsa de acuerdo a lo establecido en la LACAP.
6		Recibe ofertas por parte de oferentes.
7	Unidad Solicitante	Recomienda la Adjudicación para contratar Puesto de Bolsa.
8	Comisión de Libre Gestión	Adjudica la contratación de Puesto de Bolsa.
9	Técnico de Libre Gestión	Notifica al Ganador.
10	Jefe Departamento de Compras	Elabora Mandamiento de Negociación de conformidad a lo aprobado por Junta de Gobierno.
11	Presidente Institucional y Puesto de Bolsa	Suscriben Mandamiento.
12	Puesto de Bolsa	Realiza la Negociación con BOLPROES (Bolsa de Productos y Servicios de El Salvador).
13	Unidad Solicitante	Recepciona el Producto Negociado por el Puesto de la Bolsa y envía documento a la UACI.

GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RRPP

No.		CÓDIGO
1	Actualización de contenidos noticiosos.	14.3.13.01
2	Creación de presentaciones interactivas.	14.3.13.02
3	Creación de Mini Sitios.	14.3.13.03
4	Actualización de contenidos del canal de licitaciones.	14.3.13.04
5	Enlace con Secretaría de Inclusión Social.	14.3.13.05
6	Elaborar Imagen Gráfica de la Institución.	14.3.13.06
7	Elaboración y Actualización de Material Impreso.	14.3.13.07
8	Campañas Promocionales y de Publicidad.	14.3.13.08
9	Montaje de Eventos.	14.3.13.09

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.01	
20	04	2009	Código: 18.3.08.01	
13	02	2014	Código: 14.3.13.01	

Nombre del Procedimiento: Actualización de contenidos noticiosos.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Camarógrafo	Asiste a los eventos para alimentar con imágenes al Redactor I y/o II donde dichas imágenes se ocuparan para actualización de página Web y materiales para medios de comunicación.
2	Redactor I y/o II	<ul style="list-style-type: none"> Asiste a evento para elaborar contenido noticioso. Seleccionan imágenes y textos para página Web y medios de comunicación.
3	Coordinador de Área de Prensa	Revisa el contenido generado por Redactor I y/o II y procede actualizar
4	Coordinador de Área de Prensa	Revisa y aprueba contenido.
5	Redactor I y/o II	<ul style="list-style-type: none"> Actualiza el contenido. Diagrama el texto en formato HTML. Edita y optimizan las imágenes que serán utilizadas en la página Web. Se coordina con Diseñador Gráfico para subir nota a página Web.

Referencia: 20		Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia		Presidencia.	

Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.02	
20	04	2009	Código: 18.3.08.02	
13	02	2014	Código: 14.3.13.02	

Nombre del Procedimiento: **Creación de presentaciones interactivas.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Pública	Brinda apoyo y orienta sobre el enfoque y lineamiento que deberá tener la presentación.
2	Camarógrafo	<ul style="list-style-type: none"> Toma fotografías para utilizar en la presentación. Entrega a Redactor I y/o II para insertar contenido en la presentación.
3	Redactor I y/o II	<ul style="list-style-type: none"> Genera el contenido de la presentación, alimentan con textos e imágenes de acuerdo a la solicitud del Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas. Se presenta para revisión y Vo.Bo. del Coordinador de Área de Prensa.
4	Camarógrafo	Elabora video y se lo entrega al Diseñador Gráfico para su respectiva edición.
5	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Supervisa y autoriza el trabajo efectuado.

Referencia: 20 Vigencia			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.03	
20	04	2009	Código: 18.3.08.03	
13	02	2014	Código: 14.3.13.03	

Nombre del Procedimiento: **Creación de Mini Sitios.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Trasmite idea principal y orienta de lo que se quiere hacer en las presentaciones.
2	Diseñador Gráfico	Generan contenido de la presentación, alimentan con textos e imágenes de acuerdo a lineamientos del Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas
3	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Monitorea presentación y da Vo.Bo.

4	Camarógrafo	<ul style="list-style-type: none"> Toma las fotografías para utilizar en la presentación y entrega a Diseñador Gráfico para edición. Elabora video que se le entrega al Diseñador Gráfico para su respectiva edición
5	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Revisa trabajo final y aprueba el material.
6	Diseñador Gráfico	<ul style="list-style-type: none"> Edita fotos y videos. Sube presentación en página Web de ANDA. Se sube a página Twitter

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.04	
20	04	2009	Código: 18.3.08.04	
13	02	2014	Código: 14.3.13.04	

Nombre del Procedimiento: **Actualización de contenidos del canal de licitaciones.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	UACI	Entrega información que requiere sea publicada en la página Web de ANDA y medios de comunicación.
2	Diseñador Gráfico	Elabora diseño de publicación impresa y digital para licitaciones.
3	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Aprueba diseño de bases de licitación.
4	Diseñador Gráfico	Entrega Diseño y bases de licitación a Diseñador de página Web de ANDA y a medios de comunicación impresa para su publicación

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.06	
20	04	2009	Código: 18.3.08.06	
13	02	2014	Código: 14.3.13.05	

Nombre del Procedimiento: **Enlace con Secretaría de Inclusión Social.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Área de Prensa	Envía información del programa de la Secretaría de Inclusión Social para alimentar página Web de ANDA.
2	Coordinador Área de Audiovisuales	<ul style="list-style-type: none"> Suministra fotos, videos e información. Diagramar contenidos para subir a la página Web de ANDA.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.07	
20	04	2009	Código: 18.3.08.07	
			Código: 14.3.09.06	
			Código: 14.3.10.06	
			Código: 14.3.11.06	
			Código: 14.3.12.06	
13	02	2014	Código: 14.3.13.06	

Nombre del Procedimiento: **Elaborar Imagen Gráfica de la Institución.**

Insumos: Elaborar la Imagen Gráfica de la Institución (Manual de Imagen Gráfica)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Determina los lineamientos de la Administración Superior sobre los diseños gráficos que se elaborarán.
2	Dirección de Tecnologías de Información	Provee servicio de Internet para recolección de imágenes de muestra y referencia.
3	Camarógrafo	Captura imágenes de uso en la comunicación de la Institución que se incorporarán a los archivos digitales, como en video y fotografías.
4	Redactor I y/o II	Redacta textos según lineamientos del Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
5	Diseñador Gráfico	Edita previamente las fotografías que lo requieren. Crea ilustraciones a usarse en el material gráfico. Crea plantillas de diagramación de texto, fotografías e ilustraciones con la imagen de la Institución, a utilizarse continuamente, creando el arte para página Web y medios de comunicación alternativos
6	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Supervisa y aprueba el diseño gráfico.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.08	
20	04	2009	Código: 18.3.08.08	
13	02	2014	Código: 14.3.13.07	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración y Actualización de Material Impreso.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Recibe lineamientos de la Administración Superior. Coordina con otras dependencias de la institución los materiales impresos requeridos.
2	Camarógrafo	Captura imágenes de uso en la comunicación de la Institución que se incorporarán a los archivos digitales, como en video y fotografías.
3	Redactor I y/o II	Redacta textos según lineamientos del Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
4	Diseñador Gráfico	Edita previamente las fotografías que lo requieren. Crea ilustraciones a usarse en el material impreso. Diagrama y dispone texto, fotografía e ilustración para elaborar arte a imprimirse. Utiliza plantillas previamente elaboradas y actualiza información de la misma.
5	Secretaria Ejecutiva	Obtiene cotizaciones con las empresas que proveerá servicios de impresión. Coordina con la Empresa de impresión el envío del arte elaborado.
6	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Supervisa y aprueba impresión del material.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.09	
20	04	2009	Código: 18.3.08.09	
13	02	2014	Código: 14.3.13.08	

Nombre del Procedimiento: Campañas Promocionales y de Publicidad.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Enlace entre la Institución y Agencia de publicidad para la creación de las campañas. Administra el contrato de publicidad. Coordina previamente con Coordinador de Área de Audiovisuales la información estratégica a ser requerida para la campaña. Proporciona los insumos conceptuales de la información para utilizar en el contenido de las campañas (datos técnicos, indicaciones y montos de inversión).
2	Agencia de Publicidad	Procesa y edita información para crear el mensaje de la campaña. Elabora el plan de medios y presupuestos de publicidad. Presenta propuesta de campaña.
3	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Revisa presupuesto presentado por Agencia. Envía observaciones si el caso lo requiere y posterior aprobación
4	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Revisa presupuestos de los servicios proporcionados y presentados por Agencia. Revisa facturación presentada por Agencia, sobre los servicios presentados.
5	Secretaria Ejecutiva	Elabora S-1 para trámite de pagos.

		Elabora acta de recepción y nota de satisfacción de los servicios presentados. Da seguimiento a la gestión de cancelación.
6	Unidad Financiera Institucional	Efectúa cancelación parcial de los servicios prestados.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	
13	02	2014	Código: 14.3.13.09	

Nombre del Procedimiento: Montaje de Eventos
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Brinda apoyo y orienta sobre el enfoque y lineamiento que deberá tener el evento, esto implica, logística, decoración, invitaciones, protocolo, etc.
2	Coordinador Área de Eventos	Elabora informe general sobre el evento. Desarrolla un listado de necesidades, así como el presupuesto para sufragarlas. Solicita apoyo a las Unidades o Regiones involucradas en el desarrollo de los eventos. Envía invitaciones y confirmación de recepción de las mismas.
3	Secretaria Ejecutiva	Solicita cotizaciones con los productos y/o servicios requeridos para tal fin.
4	Subgerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Supervisa y autoriza el trabajo efectuado.

UNIDAD JURIDICA

No.	Unidad Jurídica	Código
1	Emisión de Opiniones jurídicas	20.3.20.01
2	Trámites y Denuncias ante Autoridad Competente	20.3.20.03
3	Legalización de Inmuebles	20.3.20.05
4	Certificación de Información	20.3.20.07
5	Elaboración de contratos	20.3.20.08
6	Tramitación de Procedimientos Administrativos Sancionatorios	20.3.20.09
7	Elaboración de Donación Sistemas de Proyectos de Infraestructura	20.3.20.10
8	Elaboración de escrituras de donación de sistemas de infraestructura realizados bajo la modalidad de ayuda mutua con comunidades	20.3.20.11
9	Revisión de Solicitudes a Junta de Gobierno para la Suscripción de Convenios	20.3.20.12

10	Elaboración de Convenios Interinstitucionales	20.3.20.13
11	Elaboración de Convenios de Ayuda Mutua	20.3.20.14
12	Derecho de Audiencia para los Empleados a quienes se les determine Faltantes	20.3.20.15

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
12	11	2007	Código: 12.3.07.01	
20	04	2009	Código: 12.3.08.01	
21	07	2020	Código: 20.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: Emisión de Opiniones jurídicas.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe solicitud de opinión jurídica de la Unidad Solicitante con documentos y registra en control de correspondencia, entrega a Subgerente de la Unidad Jurídica.
2	Subgerente de Unidad Jurídica	Revisa solicitud y margina a Colaborador Jurídico para emitir opinión jurídica de acuerdo a la materia solicitada.
3	Colaborador Jurídico	Analiza y solicita a la Unidad solicitante información adicional en caso de ser necesario, dejando respaldo y/o evidencia de la información o documentación adicional solicitada. Procede a elaborar opinión jurídica, debidamente motivada, relacionando antecedentes del caso, consideraciones jurídicas y legales y conclusión. Envía al Gerente de Unidad Jurídica para su aprobación.
4	Gerente de Unidad Jurídica	Recibe y revisa la opinión emitida. De no haber observaciones firma y sella. En caso de haber observaciones lo entrega a Colaborador Jurídico para que subsane observaciones, una vez incorporadas, firma y sella opinión jurídica. Por delegación del Gerente puede ser firmado por el Sub Gerente de la Unidad Jurídica
5	Secretaria	Recibe opinión, descarga en control de correspondencia y remite a Unidad solicitante. Archiva antecedentes, copia de la opinión y entrega copia de recibido a colaborador jurídico para su archivo personal.
6	Colaborador Jurídico	Escanea e ingresa opinión jurídica en cuadro control y deja copia física de la misma junto con sus antecedentes en archivo.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
12	11	2007	Código: 12.3.07.03	
20	04	2009	Código: 12.3.08.03	
21	07	2020	Código: 20.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: Trámites y Denuncias ante Autoridad Competente.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria o Colaborador Jurídico	Recibe de cualquier ciudadano y/o empleado de ANDA, aviso por cualquier medio de la posible comisión de un delito en perjuicio de la Institución y entrega a Subgerente de Unidad Jurídica.
2	Subgerente de Unidad Jurídica	Recibe, revisa y entrega a Colaborador Jurídico de acuerdo a la naturaleza del caso; anexando toda la información proveída por el ciudadano y/o empleado conocedor del delito, y la documentación del área en caso de robo de un bien patrimonial.
3	Colaborador Jurídico	1. Analiza e informa las acciones a realizar sobre la denuncia recibida cuando corresponda. 2. Presenta aviso a la autoridad competente, Policía Nacional Civil, Juzgado de Paz o Fiscalía General de la República; debiéndose acompañar de la persona y/o empleado conocedor del delito y la información del área cuando sea pertinente. 3. Se muestra parte como apoderado de la ANDA cuando sea necesario, 4. Procede a dar seguimiento al proceso pertinente.
4	Gerente de Unidad Jurídica	Informa a las unidades correspondientes el resultado del caso para que se continúe con las acciones correspondientes (sanciones disciplinarias, reclamos de seguros etc.) con copia a la Gerencia de Servicios Generales, Recursos Humanos, UFI y Auditoría Interna Institucional.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
12	11	2007	Código: 12.3.07.05	
20	04	2009	Código: 12.3.08.05	
21	07	2020	Código: 20.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: Legalización de Inmuebles.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe requerimiento de apoyo de la Unidad Solicitante para recopilar información para legalización de inmuebles,

		registra en control de correspondencia y entrega a Subgerente de Unidad Jurídica
2	Subgerente de Unidad Jurídica	Margina el caso a Colaborador Jurídico.
3	Colaborador Jurídico	<p>Realiza las acciones necesarias para la legalización del inmueble, las cuales sin limitarse a ellas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Investigación registral ▪ Trámite y pago de ubicación catastral ▪ Levantamiento topográfico con apoyo de la Unidad solicitante. ▪ Presentación para aprobación de planos ▪ Solicitud de valúo a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda ▪ Se gestiona en conjunto con el Gerente de la Unidad Jurídica el ofrecimiento de la Oferta al propietario del inmueble de conformidad al resultado del valúo. ▪ Tramita la aceptación de la oferta de ANDA. ▪ Elabora solicitud para presentar a Junta de Gobierno para la suscripción de la escritura ▪ Elabora Escritura una vez autorizada por Junta de Gobierno ▪ Tramita la Firma de los involucrados en la compra de la propiedad ▪ Elabora Testimonio de la Escritura ▪ Gestiona los fondos ante la región correspondiente de acuerdo a la ubicación del inmueble para la inscripción de la escritura en el CNR ▪ Presenta la Escritura al CNR para inscripción ▪ Brinda Atención de observaciones por CNR, en caso de existir. ▪ Retira escritura inscrita en el CNR
4	Gerente de Unidad Jurídica	Una vez inscrito el inmueble remite testimonio original a la Unidad de Servicios Generales y Seguridad para resguardo y copia a la Unidad Financiera y al Colaborador Jurídico
5	Colaborador Jurídico	Escanea y archiva copia del documento, dejando respaldo físico y electrónico.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: Certificación de Información
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe solicitud de certificación por parte de las Unidades de ANDA o instituciones gubernamentales (para el caso que pueda ser requerido por un tribunal, Fiscalía o Procuraduría, por ejemplo para los casos en que piden información del titular de una cuenta).

2	Subgerente Unidad Jurídica	Recibe, revisa y margina a Colaborador Jurídico para trámite correspondiente.
3	Colaborador Jurídico	<p>Recibe solicitud de información a certificar, en caso de no haber sido remitida la información, lo solicita a la dependencia correspondiente.</p> <p>Confronta la documentación original y elabora la razón de certificación.</p> <p>Remite a Gerente Unidad Jurídica para ser enviado para el trámite de refrenda de firma.</p>
4	Gerente Unidad Jurídica	<p>Remite al Director Técnico o Gerencia de la Unidad Financiera según sea el caso para trámite de refrenda de firma según Art. 76 de la Ley de ANDA: Las certificaciones de los libros y registros de A.N.D.A. firmados y sellados por el presidente y refrendados por el GERENTE TECNICO O GERENTE FINANCIERO, tienen el valor de documentos auténticos.</p> <p>Recibe información refrendada y margina a Colaborador Jurídico para su verificación.</p>
5	Colaborador Jurídico	Recibe y verifica información; una vez verificada remite a Gerente Unidad Jurídica para ser enviado para firma de presidente de ANDA
6	Gerente Unidad Jurídica	Recibe información verificada por colaborador Jurídico y remite para firma de presidente de ANDA.
7	Gerente Unidad Jurídica	Recibe información firmada por presidente de ANDA y remite al Colaborador Jurídico para elaborar nota de remisión a la dependencia o institución gubernamental solicitante.
8	Colaborador Jurídico	Envía a Gerente de Unidad Jurídica para firma.
9	Gerente Unidad Jurídica	<p>Revisa nota y firma.</p> <p>Remite a secretaria para su envío.</p>

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de contratos
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe acuerdo de Junta de Gobierno solicitando la suscripción del contrato y entrega a Subgerente de Unidad Jurídica
2	Subgerente Unidad Jurídica	Margina a colaborador jurídico para elaboración del contrato correspondiente.
3	Colaborador Jurídico	Requiere a la dependencia solicitante de la elaboración del contrato, la personería jurídica de la persona que suscribirá

		el mismo.
4	Colaborador Jurídico	Recibe la información, elabora el proyecto del contrato y remite a la persona que suscribirá el contrato para su revisión.
5	Colaborador Jurídico	Recibe el proyecto, realiza las correcciones en caso de existir y tramita firmas.
6	Colaborador Jurídico	Una vez firmado el contrato, remite a la dependencia solicitante.
7	Colaborador Jurídico	Deja respaldo físico y digital e ingresa en sistema de control de contratos de la Unidad.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: Tramitación de Procedimientos Administrativos Sancionatorios
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe acuerdo de Secretaría de Junta de Gobierno y entrega a Subgerente Unidad Jurídica
2	Subgerente Unidad Jurídica	Recibe, revisa y margina a Colaborador Jurídico para trámite correspondiente
3	Colaborador Jurídico	Recibe el acuerdo, revisa y solicita expediente a Gerente UACI para el caso de que el proceso sea para un contratista.
4	Colaborador Jurídico	Recibe expediente, analiza y elabora proyecto de auto de inicio
5	Colaborador Jurídico	Envía auto de inicio a Gerente de la Unidad Jurídica para su revisión.
6	Gerente Unidad Jurídica	Revisa auto de inicio y en caso de existir observaciones, devuelve a Colaborador Jurídico para ser atendidas. De no existir observaciones, firma auto de inicio y remite a colaborador jurídico
7	Colaborador	Recibe auto de inicio firmado, elabora acta de notificación y notifica al presunto infractor para que ejerza su derecho de defensa.
8	Secretaria	Recibe escrito por parte del contratista o empleado ejerciendo su derecho de defensa y remite a Gerente Unidad Jurídica.
9	Gerente Unidad Jurídica	Revisa y margina a colaborador jurídico
10	Colaborador Jurídico	Recibe y revisa escrito.
11	Colaborador Jurídico	Elabora proyecto de auto de apertura a prueba y remite a Gerente Unidad Jurídica
12	Gerente Unidad Jurídica	Revisa y en caso de existir observaciones, devuelve a Colaborador Jurídico para ser atendidas. De no existir observaciones, firma auto de apertura a prueba

		y remite a colaborador jurídico.
13	Colaborador Jurídico	Recibe auto de apertura a prueba firmado, elabora acta de notificación y notifica al presunto infractor.
14	Secretaria	Recibe escrito por parte del presunto infractor, presentando pruebas y remite al Gerente Unidad Jurídica.
15	Gerente Unidad Jurídica	Revisa y margina a colaborador jurídico
16	Colaborador Jurídico	Recibe y analiza prueba presentada. De existir nuevos elementos o hechos sobrevenidos procede a elaborar resolución para alegatos finales y notifica al contratista o empleado.
17	Colaborador Jurídico	Elabora proyecto de recomendación final
18	Gerente	Revisa y en caso de existir observaciones, devuelve a Colaborador Jurídico para ser atendidas. De no existir observaciones, firma recomendación final y remite a secretaria
19	Secretaria	Recibe recomendación final firmada y remite a Junta de Gobierno
20	Secretaria	Recibe de Secretaría de Junta de Gobierno, acuerdo de imposición de multa o sanción y entrega a Gerente de la Unidad Jurídica
21	Gerente Unidad Jurídica	Recibe y margina a colaborador jurídico
22	Colaborador Jurídico	Elabora acta de notificación de imposición de multa o sanción y notifica a contratista o empleado de ANDA.
23	Colaborador Jurídico	Remite copia de la notificación de la imposición de la multa a Auditoria Interna, UACI y Unidad Financiera

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Donación Sistemas de Proyectos de Infraestructura
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe de Unidad de Factibilidades informes de infraestructura, solicitando la elaboración de escritura de donación y remite a Subgerente de la Unidad Jurídica
2	Subgerente Unidad Jurídica	Recibe revisa y margina a colaborador jurídico
3	Colaborador Jurídico	Recibe, revisa y se comunica con representante del proyecto
4	Colaborador Jurídico	Envía modelo de escritura e informe de infraestructura del proyecto a representante del proyecto
5	Colaborador Jurídico	Recibe borrador de escritura, revisa y realiza las correcciones pertinentes.
6	Colaborador Jurídico	Envía borrador de escritura a representante del proyecto para que se protocolice la escritura. Una vez protocolizado, se tramitan las firmas tanto del titular o representante legal

		del proyecto y del Presidente de la ANDA, se gestiona la entrega de los testimonios.
7	Colaborador Jurídico	Recibe los testimonios, elabora nota de remisión (original) para la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad y copias para Unidad Financiera Institucional, Unidad de Factibilidades y Gerencia Regional correspondiente y envía a firma de gerente de Unidad Jurídica.
8	Gerente Unidad Jurídica	Firma nota de remisión y entrega a secretaria
9	Secretaria	Recibe los testimonios y remite a las dependencias correspondientes.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de escrituras de donación de sistemas de infraestructura realizados bajo la modalidad de ayuda mutua con comunidades
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe de Unidad de Factibilidades informe de infraestructura, solicitando la elaboración de escritura de donación y remite a Subgerente de la Unidad Jurídica
2	Subgerente Unidad Jurídica	Recibe revisa y margina a colaborador jurídico
3	Colaborador Jurídico	Recibe, revisa y se comunica con representante del proyecto.
4	Colaborador Jurídico	Elabora escritura de donación de sistema y se comunica con representante de la comunidad y estipula fecha para firma.
5	Colaborador Jurídico	Una vez firmada la escritura por parte del representante de la ADESCO o la Comunidad y por el Señor Presidente de la ANDA se elaboran los testimonios y nota de remisión (original) para Servicios Generales y copias para Unidad Financiera, Unidad de Factibilidades y Gerencia Regional correspondiente.
6	Gerente Unidad Jurídica	Firma nota de remisión y entrega a secretaria
7	Secretaria	Recibe los testimonios y remite a las dependencias correspondientes.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.12	

Nombre del Procedimiento: Revisión de Solicitudes a Junta de Gobierno para la Suscripción de Convenios
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe solicitud de revisión de solicitud de Suscripción de Convenio por parte de la Dependencia solicitante y entrega a Subgerente Unidad Jurídica
2	Subgerente Unidad Jurídica	Recibe revisa y margina a colaborador jurídico
3	Colaborador Jurídico	Recibe, revisa solicitud, en caso de ser necesario se comunica con la dependencia solicitante para solicitar información adicional y realiza las modificaciones correspondientes. Envía al Gerente de la Unidad Jurídica el proyecto de la solicitud de suscripción de Convenio para su revisión.
4	Gerente de la Unidad Jurídica	Remite solicitud revisada a la Dependencia solicitante del convenio.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.13	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Convenios Interinstitucionales
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe acuerdo de Secretaria de Junta de Gobierno autorizando la elaboración de convenio solicitada por las Dependencias y entrega a Subgerente Unidad Jurídica
2	Subgerente Unidad Jurídica	Recibe revisa y margina a colaborador jurídico
3	Colaborador Jurídico	Recibe Acuerdo y solicita a la dependencia solicitante de la elaboración del convenio para suscripción, detalles técnicos del convenio e información del enlace en la institución relacionada
4	Colaborador Jurídico	Recibe información del enlace en la institución relacionada y solicita personería jurídica.
5	Colaborador Jurídico	Elabora proyecto del convenio y envía a revisión al enlace de la institución relacionada. Atiende observaciones en caso de existir.

6	Gerente Unidad Jurídica	Una vez revisado el proyecto del convenio envía para revisión y visto bueno de Dirección Técnica y Dirección Administrativa Financiera
7	Secretaria U. Jurídica	Recibe convenio con Vo.Bo. de la Dirección Técnica y Dirección Administrativa Financiera y entrega a Gerente de la Unidad Jurídica
8	Gerente Unidad Jurídica	Gestiona firmas de representantes legales
9	Colaborador Jurídico	Una vez firmado el convenio remite un original a la institución relacionada y un ejemplar original se remite a Presidencia de la ANDA para su resguardo. Deja fotocopia como respaldo físico y digital del Convenio e ingresa a sistema de control de convenios.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.14	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Convenios de Ayuda Mutua
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe acuerdo de aprobación para elaboración de convenio de ayuda mutua de Secretaria de Junta de Gobierno y entrega a Subgerente Unidad Jurídica
2	Subgerente Unidad Jurídica	Recibe revisa y margina a colaborador jurídico
3	Colaborador Jurídico	<p>1.Recibe, revisa y se comunica con el Área de Atención a comunidades de la Región correspondiente, con el fin de obtener el presupuesto del Convenio y la personería de la Comunidad y municipalidad en su caso</p> <p>La personería Jurídica en caso de ser ADESCO deberá solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diario Oficial - Credencial vigente de la Junta Directiva emitida por la Alcaldía. - Acta de autorización del representante para firmar el convenio. - DUI y NIT del representante legal. <p>Comunidad de hecho.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta de conformación de Junta Directiva. - Acta de autorización del representante para firmar el convenio. - DUI y NIT del representante autorizado. <p>En caso de participación de la Alcaldía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo Municipal de autorización para la suscripción del convenio. - Credencial del Alcalde

		<ul style="list-style-type: none"> - DUI y NIT del Alcalde - NIT de la Alcaldía 2. Una vez recibida la personería y el presupuesto, elabora proyecto del convenio y envía al Gerente de la Unidad Jurídica para su revisión.
4	Gerente Unidad Jurídica	Una vez revisado el proyecto del convenio envía para revisión y visto bueno de Dirección Técnica y Dirección Administrativa Financiera
5	Secretaria de la Unidad Jurídica	Recibe convenio con Vo.Bo de la Dirección Técnica y Dirección Administrativa Financiera y entrega a Gerente de la Unidad Jurídica.
6	Gerente Unidad Jurídica	Gestiona firmas de representantes legales
7	Colaborador Jurídico	Una vez firmado el convenio remite un original a la Región Correspondiente y un ejemplar original se remite a Presidencia de la ANDA para su resguardo. Deja respaldo físico y digital del Convenio e ingresa a sistema de control de convenios.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Unidad Jurídica	
21	07	2020	Código: 20.3.20.15	

Nombre del Procedimiento: **Derecho de Audiencia para los Empleados a quienes se les determine Faltantes**

Insumos: Ley de Procedimientos Administrativos, Instructivo Para Descargo De Bienes Determinados Como Faltantes

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe del Departamento de Patrimonio el expediente individual debidamente foliado del faltante determinado en inventario físico de bienes muebles practicado al Empleado auditado, solicitando se inicie el procedimiento de derecho de audiencia, entrega a Subgerente.
2	Subgerente de la Unidad Jurídica	Revisa solicitud y margina a Colaborador Jurídico para que inicie el procedimiento de derecho de audiencia.
3	Colaborador Jurídico	Crea expediente administrativo, elabora resolución de inicio del Procedimiento de Derecho de Audiencia y traslada al Gerente de la Unidad Jurídica para su firma.
4	Gerente de la Unidad Jurídica	Conforme con la redacción, firma y devuelve a Colaborador Jurídico para su debida notificación al Empleado auditado.
5	Colaborador Jurídico	Realiza la notificación al empleado auditado conforme a las reglas de la Ley de Procedimientos Administrativos
6	Empleado auditado	Hace uso del derecho de audiencia contestando por escrito en el plazo de diez días hábiles en el cual podrá ofrecer las pruebas lícitas que estime convenientes.
7	Colaborador Jurídico	Transcurrido el término para la audiencia, redactará resolución, abrirá el procedimiento a pruebas y traslada al Gerente de la

		Unidad para su firma.
8	Gerente de la Unidad Jurídica	Conforme con la redacción, firma y devuelve a colaborador jurídico para su debida notificación al empleado.
9	Colaborador Jurídico	Realiza la notificación conforme a las reglas de la Ley de Procedimientos Administrativos al empleado auditado
10	Empleado auditado	Haciendo uso del término de apertura a pruebas, dentro del plazo de veinte días hábiles, presenta por escrito todas las pruebas de descargo que legalmente estime convenientes dentro del plazo establecido.
11	Colaborador Jurídico	Transcurrido el término de apertura a prueba, redacta resolución para revisión, aprobación y firma del Gerente de la Unidad.
12	Gerente de la Unidad Jurídica	Revisa y estando conforme, firma y devuelve al colaborador jurídico.
13	Colaborador Jurídico	Se encarga de que la notificación de la Resolución de faltantes se materialice por los medios idóneos primeramente al empleado y posteriormente al encargado de la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Dpto. de Patrimonio, a la UFI y área de Recursos Humanos.
14	Empleado auditado	En caso de no estar conforme podrá interponer cualquiera de los recursos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), conforme al Art. 123 y siguientes de la LPA,
15	Colaborador Jurídico	Redacta resolución del recurso interpuesto en el plazo de cinco días hábiles y traslada para revisión, aprobación y firma del Gerente de la Unidad.
16	Gerente de la Unidad Jurídica	Revisa y estando conforme, firma y devuelve al colaborador jurídico.
17	Colaborador Jurídico	Se encarga de que la notificación de la Resolución del procedimiento de derecho de audiencia se materialice por los medios idóneos primeramente al empleado auditado y posteriormente al encargado de la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Dpto. de Patrimonio, a la UFI, al área de Recursos Humanos y Auditoría Interna Institucional.
18	Gerente de la Unidad Jurídica	En cualquier estado del procedimiento, si el empleado demuestra haber encontrado el faltante o si por el contrario demuestra haberlo restituido, por medio de los documentos que al efecto emite el área de Patrimonio, la Unidad Jurídica emitirá la Resolución pertinente y procederá a notificarla a todas las partes, para que de conformidad con la misma se proceda a darle cumplimiento.

DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA

UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA (UAIP)

No.	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Código
1	Clasificación de la información Oficiosa, Reservada y Confidencial de ANDA.	23.3.20.02
2	Gestión de solicitudes de información	23.3.20.03
3	Elaboración y actualización de información Reservada	23.3.20.04
4	Actualización y Publicación de Información oficiosa	23.3.20.05
5	Rendición de Cuentas	23.3.20.06

Referencia: 23			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Acceso a la Información Pública	
15	01	2015	Código: 14.3.14.02	
08	01	2020	Código: 23.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Clasificación de la información Oficiosa, Reservada y Confidencial de ANDA.**

Insumos: Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), Reglamento de la LAIP (RELAIP).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Oficial de Información/Técnico Administrativo	De acuerdo a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), elabora instructivo para la clasificación de la información (oficiosa, reservada y confidencial) sobre la cual ya se elaboró el levantamiento, aplicando la Ley de Acceso a la Información Pública.
2	Oficial de Información	Realiza capacitación para los Directores, Gerentes y/o Jefes, de todas las Unidades Administrativas de la Institución, procediendo a explicarles en que consiste el proceso de clasificación de la información en oficiosa, reservada y confidencial, con base a lo estipulado en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento. Entrega formulario a los Directores, Gerentes y/o Jefes, que servirá de guía para la clasificación de la información
3	Oficial de Información	Recibe el formulario por parte de los Directores, Gerentes y Jefes, que contienen la información considerada por ellos, en atención a los artículos que establece la LAIP, como oficiosa, reservada y confidencial.

4	Oficial de Información/ técnico administrativo	Asesora en caso de que exista duda de la clasificación realizada por el Director, y/o Jefe para que en caso que dicha información se encuentre mal clasificada, se modifique aplicando los lineamientos que establece la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y su Reglamento. Cada Director, Gerente y/o Jefe de las Unidades Administrativas, podrá nombrar un enlace técnico, quien será la persona responsable, para recibir la información que le proporcione la UAIP.
5	Oficial de Información, Técnicos Administrativos,	Organizan la información recibida por parte de todas las Unidades Administrativas de toda la Institución, de acuerdo a la clasificación dada por cada autoridad.
6	Oficial de Información /Técnico Administrativo	Resguarda la información recibida.

Referencia: 23			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Acceso a la Información Pública	
15	01	2015	Código: 14.3.14.03	
08	01	2020	Código: 23.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Gestión de solicitudes de información.**

Insumos: Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), Reglamento de la LAIP (RELAIP), Lineamiento para la Recepción, Tramitación, Resolución y Notificación de Solicitudes de Acceso a la Información y Ley de Procedimientos Administrativos (LPA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico administrativo	Recibe solicitud de acceso a la información mediante forma escrita, verbal, electrónica o por cualquier otro medio idóneo, la presentación de la solicitud de acceso a la información pública, puede ser por medio de representante legal o en su carácter personal. Realiza entrega al Oficial de Información.
2	Oficial de Información	Verifica que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 66 LAIP, y si cumple con los requisitos admite solicitud y asigna a técnico administrativo para elaboración del requerimiento a la Unidad Administrativa correspondiente, para que proporcione la información en un plazo máximo de 10 días hábiles.
3	Oficial de Información	Si la solicitud no cumple con los requisitos de Ley, el Oficial de Información por una vez y dentro de los 3 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de acceso a la información, requiere una prevención al peticionario, para que evacue en un plazo de 10 días hábiles la omisión u observación indicada, para continuar con el trámite de acceso a la información.
4	Técnico administrativo	Elabora documento con la prevención solicitada por el Oficial de Información, posteriormente solicita firma al Oficial de Información y realiza notificación al solicitante.

5	Oficial de Información	En el caso que el solicitante no subsane los defectos de la solicitud, el Oficial de Información procederá a declarar inadmisibile el trámite de la solicitud en los tres días hábiles siguientes contados a partir del agotamiento del plazo para la subsanación.
6	Técnico Administrativo	Elabora documento de inadmisibilidad y notifica al solicitante.
7	Oficial de Información	Una vez subsanados los defectos advertidos por el Oficial de Información, revisa y autoriza al técnico administrativo elaborar requerimiento de información a la Unidad Administrativa competente.
8	Técnico Administrativo	Elabora y remite requerimiento de información realizada por el solicitante, al Director, Gerente o Jefe de la Unidad Administrativa correspondiente, para que proporcione la información en un plazo máximo de 10 días hábiles.
9	Oficial de Información	<p>Recibe y analiza la información remitida por parte de la Dirección, Gerencia o Jefaturas a las cuales se les envió el requerimiento, envía a Técnico administrativo para elaboración de resolución de solicitudes.</p> <p>Nota: La Unidad Administrativa que proporcionó la información deberá manifestar por escrito, si la misma se encuentra bajo clasificación de reservada, confidencial o inexistente o en su defecto se asesora a la misma para orientar la respuesta que cumpla con los parámetros que la ley establece.</p>
10	Técnico administrativo	Elabora Proyecto de resolución administrativa y envía para aprobación u observación del Oficial de Información.
11	Oficial de Información	Revisa y firma informe final de resolución administrativa y remite a técnico administrativo.
12	Técnico Administrativo	Una vez aprobado y firmado por el Oficial de Información el Informe de resolución, elabora notificación y acta de la misma, remite el Informe de resolución administrativa al solicitante.
13	Oficial de Información	Revisa la notificación de respuestas de las solicitudes de acceso a la información emitida por el técnico administrativo, por el medio que el solicitante ha establecido.
14	Técnico Administrativo	Archiva y resguarda expediente administrativo.

Referencia: 23			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Acceso a la Información Pública	
15	01	2015	Código: 14.3.14.04	
08	01	2020	Código: 23.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: Elaboración y actualización de información Reservada.
Insumos: Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), Reglamento de la LAIP (RELAIP).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Oficial de Información	Remite instructivo que contiene los parámetros para la clasificación oficiosa, reservada y confidencial, el cual servirá para actualizar la clasificación de la información reservada basado en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).
2	Oficial de Información	Recibe la información que los Directores, Gerentes y Jefes le remiten, en el caso que exista nueva información a reservar.
3	Técnico Administrativo	Recibe del Oficial de Información, la nueva información a reservar para que se introduzca en el índice de información reservada cumpliendo con los requisitos que establece la LAIP y el Reglamento de la misma.
4	Oficial de Información	Da visto bueno sobre el contenido del índice de información reservada actualizado o modificado.
5	Oficial de Información	Elabora Acta de revisión de Índice de Información Reservada para presentarla a la Comisión respectiva.
6	Oficial de Información	Elabora Declaratorias de Reserva suscritas por los miembros de la comisión.
7	Oficial de Información	Elabora informe a Instituto de Acceso a la Información pública, remitiendo el Índice de Información Reservada.
8	Técnico Administrativo	Incorpora la información autorizada por la o el Oficial de Información al portal de Transparencia de la Institución.
9	Oficial de Información	Resguarda y custodia el Índice de Información Reservada y las Declaratorias de Reserva.

Referencia: 23			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Acceso a la Información Pública	
08	01	2020	Código: 23.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: Actualización y Publicación de Información oficiosa.
Insumos: Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), Reglamento LAIP, Lineamientos para la publicación de información oficiosa del No 1,2 y 3 del Instituto de Acceso a la Información Pública.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Administrativo	Elabora requerimiento de información oficiosa, dependiendo la periodicidad de la información a requerir. (Mensual, trimestral, semestral o anual), detallando en el requerimiento el plazo para la recepción de la información oficiosa.
2	Técnico Administrativo	Realiza el envío del requerimiento de información oficiosa a todas las Unidades administrativas competentes.
3	Oficial de Información	Recibe y organiza la información oficiosa remitida por parte de las Unidades Administrativas competentes.
4	Oficial de Información	Remite información oficiosa a Técnico administrativo para revisión y publicación en el Portal de Transparencia.
5	Técnico administrativo	Revisa y verifica que la información oficiosa cumpla con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y en los Lineamientos para la Publicación de Información Oficiosa establecidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP).
6	Técnico administrativo	Realiza la publicación de información Oficiosa en los ítems correspondientes del Portal de Transparencia Institucional.
7	Técnico administrativo	Remite detalle de información pendiente de publicación por falta de entrega de las unidades administrativas, una vez verificado el vencimiento del plazo.
8	Técnico administrativo	Elabora y remite correos recordatorios para las Unidades Administrativas que han incumplido con el plazo de entrega.
9	Oficial de Información	Remite detalle de información oficiosa publicada en el Portal de Transparencia.
10	Técnico administrativo	Ordena y archiva la información oficiosa con la evidencia correspondiente de la publicación.

Referencia: 23			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Acceso a la Información Pública	
08	01	2020	Código: 23.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: Rendición de Cuentas
Insumos: Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), Plan Cuscatlán.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Oficial de Información	Propone a la Presidencia de ANDA comisión constituida por diversas Dependencias para elaboración y divulgación de la Rendición de Cuentas Institucional.
2	Oficial de Información	Convoca a reunión a los miembros de la comisión para definir temas de interés que se incluirán en el informe de Rendición de cuentas con base a lo establecido en el Plan Cuscatlán y precisar aspectos logísticos como: Fecha, hora, lugar, agenda, divulgación de invitación entre otras actividades, para proponer al titular de la institución.
3	Oficial de Información	Solicita a la Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, medios publicitarios para difundir en el evento oficial de la presentación del informe de Rendición de Cuentas.
4	Oficial de Información	Colabora con la elaboración de lista de asistencia para el día del evento.
5	Oficial de Información	Coordina la nómina de funcionarios acreditados en temas de transparencia para remitir la invitación a la concurrencia de la presentación del informe de Rendición de Cuentas.
6	Oficial de Información	Publica la invitación del evento de presentación de Informe de Rendición de Cuentas en el Portal de Transparencia.
7	Técnicos administrativos y oficial de información	Colaboran con la recepción de los ciudadanos tomando asistencia y datos requeridos, para realizar la estadística posteriormente al evento de presentación oficial del Informe de Rendición de cuentas.
8	Oficial de Información	Publica informe de rendición de cuentas institucional en el Portal de Transparencia Institucional.

UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO - UGDA

No.	UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO - UGDA	CÓDIGO
1	Recibo y entrega de documentos de archivo por inventario cuando exista vinculación o desvinculación de funcionarios públicos.	24.3.19.01
2	Elaboración o Actualización de instrumento para identificación documental: Índice Legislativo.	24.3.19.02
3	Elaboración o Actualización de instrumento para identificación documental: Índice de Organismos	24.3.19.03
4	Elaboración o Actualización de instrumento para identificación documental: Repertorio de Funciones	24.3.19.04
5	Adquisición, incorporación y divulgación de nuevo material bibliográfico al Centro de Documentación (CEDOC)	24.3.19.05
6	Atención a solicitud de préstamo de usuarios externos e internos sobre material bibliográfico en el Centro de Documentación (CEDOC)	24.3.19.06

Referencia: 24			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Gestión Documental y Archivo - UGDA	
21	09	2019	Código: 24.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Recibo y entrega de documentos de archivo por inventario cuando exista vinculación o desvinculación de funcionarios públicos.**

Insumos: Lineamiento 1 para la creación del sistema institucional de gestión documental y archivos, Lineamiento 4 para ordenación y descripción documental, Lineamiento 8 para el acceso a la información pública a través de la gestión documental y archivos, Lineamiento 9 para las buenas prácticas del sistema institucional de gestión documental y archivos, Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Ética Gubernamental.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	a. Recibe de la Gerencia de Recursos Humanos, notificación por medios escritos a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, la desvinculación o vinculación de funcionarios públicos (jefaturas de: departamentos, unidades, áreas, sucursales, Gerentes, o Directores/as). La notificación deberá incluir al menos el nombre del empleado o empleada, el número de carnet y el puesto que ocupaba en caso de desvinculación o el puesto que ocupará, en caso de vinculación. b. Coordina con la Unidad de Auditoría Interna, la visita a la oficina donde se encuentra asignado el puesto de trabajo notificado. c. Notifica por medio de correo electrónico al funcionario público con copia a la asistente administrativa, la programación, fecha, hora y lugar para la recepción o entrega del inventario documental simple del archivo de gestión de la unidad

		<p>administrativa. El correo electrónico deberá incluir en anexo, el formulario de inventario documental simple y el documento criterios básicos de elaboración de inventarios documentales.</p> <p>d. Delega en el Técnico de Gestión Documental la visita, en coordinación con un representante de la Unidad de Auditoría Interna en calidad de observador, para recibir o entregar el Inventario Documental Simple del archivo de gestión de la unidad administrativa, por parte del funcionario público desvinculado o vinculado (se recibirá el inventario documental simple del archivo de gestión de la unidad administrativa en caso de desvinculación del funcionario público, y se entregará el inventario documental simple del archivo de gestión en caso de vinculación).</p>
2	Técnico de Gestión Documental	<p>a. Recibe instrucción para realizar visita a la oficina donde se encuentra asignado el puesto de trabajo notificado.</p> <p>b. Prepara Formulario de Inventario Documental Simple (ANEXO 1), documento criterios básicos de elaboración de inventarios documentales (ANEXO 2), Inventario Documental de la Unidad administrativa, en caso de entrega, Formato de Acta de Recepción de inventario documental simple del archivo de gestión de la unidad administrativa (ANEXO 3), Acta de Entrega de inventario documental simple del archivo de gestión de la unidad administrativa (ANEXO 4)</p> <p>c. Realiza la visita al puesto de trabajo notificado, en compañía de un delegado de la Unidad de Auditoría Interna.</p>
		<p>d. Recibe del funcionario público desvinculado, el Inventario Documental Simple del archivo de gestión de la unidad administrativa y procede a elaborar acta de recepción correspondiente, firmando para constancia el funcionario público, el Técnico de Gestión Documental y el delegado de la Unidad de Auditoría Interna como observador del proceso.</p> <p>e. En caso de vinculación de funcionario público, procede a realizar entrega del Inventario Documental Simple de la Unidad administrativa y elabora acta de entrega, firmando para constancia el funcionario público, el Técnico de Gestión Documental y el delegado de la Unidad de Auditoría Interna como observador del proceso.</p> <p>f. Entrega al Jefe de Unidad de Gestión Documental y Archivo, documentos obtenidos en la actividad realizada: Inventario Documental de la Unidad administrativa, actas de recepción de inventario documental o actas de entrega de inventario documental, según sea el caso.</p>
3	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<p>a. Recibe los documentos obtenidos de la visita al puesto de trabajo al que ha sido desvinculado o vinculado el funcionario público.</p> <p>b. Revisa la recepción de los documentos. En caso de observaciones, podrá solicitar al Técnico de Gestión Documental que se superen las observaciones, antes de ser autorizados los documentos para recepción.</p> <p>c. Una vez superadas las observaciones, autoriza la recepción de documentos y delega a la asistente administrativa, el archivo de los mismos en el expediente respectivo.</p>

ANEXO #1: Formulario de Inventario Documental Simple.

[illegible]

ANEXO #2: Documento Criterios Básicos de Elaboración de Inventarios Documentales.



CRITERIOS DE ELABORACIÓN DE INVENTARIOS DOCUMENTALES

1. Es imprescindible que cada colaborador o colaboradora de la unidad administrativa realice el inventario documental simple, de acuerdo a los documentos que se generan y por consiguiente resguarda.
2. Especificar según corresponda el "Nombre de la unidad administrativa", "Nombre de la dependencia superior", así como la "Fecha de elaboración" del inventario documental simple.
3. En el columna "Nombre del documento", como bien lo indica se colocará nombre del documento o en su defecto, si el conjunto de documentos forman parte de un expediente, se podrá indicar el nombre del expediente administrativo. Ej. Informes de labores.
4. El expediente administrativo es aquel conjunto ordenado de documentos generados o producidos por una unidad administrativa en la resolución de un mismo asunto regido por una norma legal o procedimental.
5. Colocar el nombre del documento o expediente en consonancia y referencia al nombramiento que recibe como parte de las funciones administrativas. Evitar nombrar a expedientes como "documentos varios".
6. Reflejar todos los documentos producidos en vista de la necesidad de controlar la información relacionada con la atención de las actividades públicas, las cuales se registran en los documentos que formalizan la acción institucional.
7. En la columna de "Fechas extremas", detallar las fecha más antigua y la más reciente, dentro de un expediente administrativo o la que le corresponda al tipo de documento.
8. En la columna "Soporte" definir con una "X" el material en el que se encuentra la información, ya sea en "Papel" o "Electrónico".
9. En la columna "Original" y "Copia" puntualizar con una "X", e indicar el estado del expediente administrativo o del tipo de documento.
10. Los formularios que se remitirán de la unidad administrativa, deberán de estar en PDF (formato de documento portátil).

UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO
Final Avenida Don Bosco, Centro Urbano Libertad, Edificio
ANDA. Teléfono 2247-2736; www.anda.gob.sv

ANEXO #3: Formato de Acta de Recepción de Inventario Documental Simple del Archivo de Gestión de la Unidad Administrativa.

ACTA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS DE INVENTARIO DOCUMENTAL SIMPLE DEL ARCHIVO DE GESTIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS – ANDA.

En la ciudad de _____, a las _____ horas del día _____ del mes de _____ de dos mil diecinueve, reunidos en _____, (lugar donde se desarrolla la recepción del inventario), el Sr.(a). _____ (nombre y cargo de persona que recibe el inventario), de la Unidad de Gestión Documental y Archivo procedió a hacer la recepción del Inventario Documental Simple del archivo de gestión de la unidad administrativa _____ (nombre de la dependencia que entrega), el Sr. (a). _____ (nombre y cargo de persona que entrega el inventario).

El funcionario público en proceso de desvinculación, hace constar que el inventario documental que entrega adjunto a la presente acta, es conforme a los documentos de archivo en medio físico y electrónico, conservados en el archivo de gestión de la mencionada unidad administrativa. Así mismo, la presente acta no implica liberación alguna de responsabilidades por faltantes de documentos que pudieran llegar a determinarse por la autoridad competente. Firman para constancia:

Entrega:

Firma _____
Nombre _____
Cargo _____

Recibe:

Firma _____
Nombre _____
Cargo _____

Presencia el acto, por la Unidad de Auditoria Interna:

Firma _____
Nombre _____
Cargo _____

ANEXO #4: Formato de Acta de Entrega del Inventario Documental Simple del Archivo de Gestión la Unidad Administrativa.

ACTA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE INVENTARIO DOCUMENTAL SIMPLE DEL ARCHIVO DE GESTIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS – ANDA.

En la ciudad de _____, a las _____ horas del día _____ del mes de _____ de _____, (lugar donde se desarrolla la entrega del inventario), el Sr.(a). _____ (nombre y cargo de persona que entrega el inventario), de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, procedió a hacer la entrega del Inventario Documental Simple del archivo de gestión de la unidad administrativa _____ (nombre de la dependencia), al Sr. (a). _____ (nombre y cargo persona que recibe el inventario).

Se hace constar que el Inventario Documental entregado en el presente acto al funcionario vinculado, es conforme al Inventario Documental recibido por parte de la unidad administrativa y conforme a los documentos de archivo en medio físico y electrónico conservados en el archivo de gestión de dicha unidad. En caso de irregularidades, se deberá informar a la autoridad competente para la deducción de responsabilidades. Firman para constancia:

Entrega:

Firma _____
Nombre _____
Cargo _____

Recibe:

Firma _____
Nombre _____
Cargo _____

Presencia el acto por la Unidad de Auditoria Interna:

Firma _____

Nombre _____

Cargo _____

Referencia: 24			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Gestión Documental y Archivo -UGDA	
21	09	2019	Código: 24.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración o Actualización de instrumento para identificación documental: Índice Legislativo.**

Insumos: Normativa Institucional, Lineamiento 3 para la Identificación y Clasificación Documental, Política de Gestión Documental y Archivo ANDA, Guía para la Identificación y Clasificación Documental del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	a. Recibe mediante divulgación interna de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, los documentos normativos institucionales vigentes y aprobados por la máxima autoridad, como, por ejemplo: Ley de ANDA, Normas Técnicas de Control Interno Específicas para ANDA, Reglamento Interno de Trabajo, Contrato Colectivo de Trabajo, Políticas Institucionales, Normativa, Manuales e Instructivos, para la elaboración o Actualización de instrumento para identificación documental: Índice Legislativo. b. Delega en el Técnico de Gestión Documental, la elaboración o actualización del Índice Legislativo en base a los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública, plasmados en el documento "Guía para realizar la identificación documental".
2	Técnico de Gestión Documental	a. Recibe del Jefe de la Unidad, la normativa institucional vigente y aprobada por la máxima autoridad, así como también documento "Guía para realizar la identificación documental". b. Elabora o actualiza cuadro denominado "Jerarquía de normativa interna de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA" con los documentos normativos institucionales recibidos, en base a la Pirámide de Kelsen, adaptada para la Institución. c. Remite cuadro Jerarquía de normativa interna al Jefe de la Unidad para validación y autorización.
3	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	a. Recibe cuadro "Jerarquía de normativa interna de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA", revisa y en caso existan observaciones, solicita las correcciones respectivas. b. Una vez las correcciones han sido realizadas, valida y autoriza cuadro "Jerarquía de normativa interna de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA".
		c. Instruye al Técnico de Gestión Documental para elaborar el instrumento: Índice Legislativo.
4	Técnico de Gestión Documental	a. Utiliza el cuadro "Jerarquía de normativa interna de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA" para priorizar la elaboración del Índice Legislativo. b. Procede a dar lectura y análisis a la normativa institucional, identificando para cada artículo o apartado, de cada documento, lo concerniente a cada una de las cuatro secciones

		<p>del Índice Legislativo: Gobierno o Máxima Autoridad, Administración, Hacienda/ Finanzas y Servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Gobierno: relacionado con las funciones, atribuciones, competencias y composición de las máximas autoridades. ii. Administración: relacionado con las actividades y funciones facilitativas, de apoyo y otras a nivel de staff. iii. Hacienda o Finanzas: relacionado con actividades de movimiento de fondos económicos de una institución. iv. Servicios: relacionado con los servicios que la Institución brinda a la sociedad. <p>c. Elabora una matriz de análisis en una hoja de cálculo que contenga el Índice Legislativo, con las siguientes columnas: Aprobación, Norma, Publicación, Contenido, Ámbito Funcional, Tipos Documentales, Series Documentales y Unidad Productora; para cada una de las secciones explicadas en el literal b, para lo cual podrá utilizar libros o pestañas de la hoja de cálculo para separar las secciones.</p> <p>d. Identifica en cada documento normativo, los artículos o apartados que contengan disposiciones, claras o de forma indirecta, sobre funciones, procesos y actividades que generan información y documentos específicos.</p> <p>e. Completa las filas de la matriz con cada artículo o apartado de cada normativa, en base a la columna correspondiente, de la manera siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Aprobación: Fecha de aprobación del documento normativo por parte de la Máxima Autoridad: Junta de Gobierno o Presidencia, en formato día, mes y año: dd/mm/aaaa. ii. Norma: Nombre del documento normativo tal como fue aprobado. iii. Publicación: Detalles de la publicación del documento normativo. Por ejemplo: Acta de Junta de Gobierno No. 2 Ref. SO-150115-6.4.3. iv. Contenido: Resumen de cada uno de los artículos o apartados del documento normativo según indicaciones de la "Guía para realizar la identificación documental".
		<ul style="list-style-type: none"> v. Ámbito Funcional: Clasificador de las funciones que posee determinada institución. Tipos Documentales: Tipos de documentos que se obtienen de la lectura y análisis de cada artículo o apartado. Ejemplos: actas, reportes, informes, etc. vi. Series Documentales: Conjunto de documentos (simples o compuestos), creados o recibidos por una dependencia en el desarrollo de la función contenida en el artículo o apartado de la normativa analizada, y cuya actuación administrativa ha sido plasmada en dicho conjunto. Ejemplos: Expedientes de Carpeta Técnica, Expedientes de Personal, etc. vii. Unidad Productora: Identificación de la unidad administrativa que sustenta las funciones o actividades contenidas en el artículo o apartado de la normativa analizada y quien produce las series documentales. Ejemplo: Gerencia de Planificación. <p>f. Remite Matriz de Índice Legislativo al Jefe de la Unidad, para</p>

		revisión.
5	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y revisa Matriz de Índice Legislativo, si existen observaciones, devuelve al Técnico de Gestión Documental para su corrección. b. Recibe correcciones y aprueba el Instrumento de Identificación Documental: Índice Legislativo. c. Remite el Instrumento de Índice Legislativo a la Unidad de Acceso a la Información Pública con la finalidad de publicarse en el Portal de Transparencia Institucional.

Referencia: 24			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Gestión Documental y Archivo - UGDA	
21	09	2019	Código: 24.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración o Actualización de instrumento para identificación documental: Índice de Organismos.**

Insumos: Lineamiento 3 para la Identificación y Clasificación Documental, Política de Gestión Documental y Archivo ANDA, Guía para la Identificación y Clasificación Documental, Certificación actas de Junta de Gobierno sobre cambios en la estructura organizativa, Organigramas Institucionales, Memorias o Informe de Labores, Boletines estadísticos, Manual de Organización y Funciones y Códigos Numéricos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe por medio de divulgación interna por parte de la Gerencia de Planificación y Desarrollo los cambios en la estructura organizativa institucional, mediante certificación de acta de Junta de Gobierno, organigrama institucional, códigos numéricos de dependencias y según sea el caso el manual de organización y funciones, memorias o Informe de Labores, boletines estadísticos, para la Elaboración y Actualización de instrumento para identificación documental: Índice de Organismos. b. Instruye al Colaborador de Gestión Documental para elaborar o actualizar el instrumento: Índice de Organismos. c. Delega a Técnico de Gestión Documental, para la elaboración del Índice de Organismos en base a los lineamientos del Instituto de Acceso a la Información Pública, plasmados en el documento "Guía para la identificación y clasificación documental: En la implementación del sistema institucional de gestión documental de archivo" y en el Lineamiento 3 para la Identificación y Clasificación Documental.
2	Técnico de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe del jefe de la Unidad los cambios en la estructura organizativa, mediante certificación de acta de Junta de Gobierno, organigrama institucional, códigos numéricos de dependencias, y sea el caso el manual de organización y funciones, memorias o Informe de Labores, boletines estadísticos. Todo lo anterior facilitado en soporte electrónico.

3	Técnico de Gestión Documental	a. Ordena la documentación recibida bajo el método cronológico, según su tipo, a modo que permita consultar la información de manera eficiente.
4	Técnico de Gestión Documental	a. Elabora una estructura capaz de combinar e integrar toda la información para los períodos de 1961 hasta 2019 de las Unidades Administrativas de ANDA, a partir de una matriz de análisis creada en una hoja de cálculo que contenga el Índice de Organismos, con las siguientes columnas: b. <u>Organismo o Unidad Administrativa</u> : En esta columna contendrá el nombre de cada unidad administrativa para cada período de tiempo establecido, además del cambio de nombre por cada unidad administrativa; el cual se obtiene de los insumos. c. <u>Fechas Extremas</u> : Refleja los períodos o intervalos de tiempo correspondientes de cada unidad administrativa, a modo de tener una referencia certera en cada período específico de años. A partir de la comparación de organigramas institucionales. d. <u>Funciones y competencias</u> : Atribuciones y actividades que la normativa institucional vigente proporciona a cada una de las unidades administrativas según fechas extremas. Obtenidos del Manual de Organización y Funciones Institucional. e. <u>Unidades administrativas Superiores</u> : Según la unidad administrativa que se esté analizando, se deberá establecer la correspondiente unidad inmediata superior a modo de identificar de quién depende cada unidad y bajo que períodos de tiempo dependió. f. <u>Año de cambio y nuevo nombre</u> : Establece en que año nació y el nombre de la unidad administrativa, así como el año que cambió de nombre y su correspondiente nuevo nombre. g. <u>Fuentes</u> : Según la fuente de información o insumo se categoriza de la manera siguiente: i. Organigramas Institucionales: Especificando el/los años o la fecha de aprobación del organigrama en cuestión. ii. Memoria de labores: Especificando el año de la memoria. iii. Actas de Junta de Gobierno: Especificando el punto de acuerdo. iv. Manual de Organización y Funciones: Especificando el año del Manual. h. <u>Comentarios</u> : Incorpora información complementaria que no se ve reflejada la matriz. i. Entrega al jefe de unidad de gestión documental y archivo para aprobación de dicha estructura o matriz.
5	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	a. Revisa y aprueba la estructura o matriz b. Remite al Técnico de Gestión Documental y archivo la estructura o matriz.
6	Técnico de Gestión Documental	a. Elabora bajo los siguientes pasos el Índice de Organismos: i. Identifica en el organigrama institucional la unidad

		<p>administrativa a trabajar y la coloca en el apartado de columna <u>Organismo o Unidad Administrativa</u>.</p> <p>ii. Verifica para todos los años que se posea información de dicha unidad en todas las respectivas <u>fuentes</u>.</p> <p>iii. Registra si existen para ese período de tiempo sus respectivas <u>funciones y competencias</u>.</p> <p>iv. Comprueba verificando organigramas para cada periodo de tiempo previamente establecido si su <u>unidad superior</u> fue la misma o si cambió, si cambió reflejarlo en esta columna así en la correspondiente denominada <u>Organismo o Unidad Administrativa</u>.</p> <p>v. En el apartado de <u>fuentes</u> colocar para cada celda específicamente si se tiene alguna información referente a las actas de junta de gobierno, memoria de labores u organigramas institucionales, así como de manual de organización y funciones.</p> <p>vi. En el apartado de <u>comentarios</u> colocar sí es necesario, algún tipo de información adicional que pueda ayudar a dar referencia a lo colocado en el índice; Ejemplos: "Fusión de unidades y comienzan a compartir funciones y competencias" "División de unidades que compartieron funciones de ahora en adelante no lo harán"</p> <p>b. Remite Matriz de Índice de Organismos al jefe de la Unidad, para revisión.</p>
7	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<p>a. Recibe y revisa Matriz de Índice de Organismos, si existen observaciones, devuelve al Técnico de Gestión Documental para su corrección.</p> <p>b. Recibe correcciones y aprueba el Índice de Organismos.</p> <p>c. Remite el Instrumento de Índice de Organismos a la Unidad de Acceso a la Información Pública con la finalidad de publicarse en el Portal de Transparencia Institucional.</p>

Referencia: 24			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Gestión Documental y Archivo -UGDA	
21	09	2019	Código: 24.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: Elaboración o Actualización de instrumento para identificación documental: Repertorio de Funciones
Insumos: Manual de Organización y Funciones Institucional, Lineamiento 3 para la Identificación y Clasificación Documental, Política de Gestión Documental y Archivo ANDA, Guía para la Identificación y Clasificación Documental del Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe mediante divulgación interna de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, el Manual de Organización y Funciones Institucional, aprobado y vigente; así como también el Organigrama Institucional aprobado y vigente, para Elaboración o Actualizar de instrumento para identificación documental: Repertorio de Funciones b. Recibe de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, el documento "Códigos Numéricos de Dependencias de ANDA". c. Remite Manual de Organización y Funciones, Organigrama Institucional y documento Códigos Numéricos de Dependencias de ANDA al Técnico de Gestión Documental y le instruye a elaborar un Índice de Unidades Administrativas Institucional en base al Organigrama Institucional vigente, al documento Códigos numéricos y al Manual de Organización y Funciones Institucional vigente.
2	Técnico de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe del Jefe de la Unidad, el Manual de Organización y Funciones, Organigrama Institucional y documento Códigos Numéricos de Dependencias de ANDA. b. Elabora o actualiza documento Índice de Unidades Administrativas Institucional. c. Remite documento al Jefe de la Unidad para revisión y aprobación.
3	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y revisa documento Índice de Unidades Administrativas Institucional, si existen observaciones, devuelve al Técnico de Gestión Documental para su corrección. b. Recibe correcciones y autoriza el documento Índice de Unidades Administrativas Institucional.
3	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> c. Instruye al Técnico de Gestión Documental a elaborar una matriz guía para identificación de funciones sustantivas con base a las Unidades Administrativas contenidas en el Manual de Organización y Funciones vigente. La matriz guía deberá poseer las columnas: Número (ítem), Función, General (G), Sustantiva (S), Denominación de la Función, Documentos y Comentarios. Proporciona indicaciones sobre cómo debe ser completada la matriz guía.
4	Técnico de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> a. Elabora matriz guía para la identificación de funciones sustantivas, utilizando una pestaña o un Libro de hoja de cálculo para cada unidad administrativa. En la primera fila, a manera de título, establece el nombre de la unidad administrativa analizada y en la segunda fila, la dependencia, es decir, a quien se reporta la unidad. En la tercera fila, denomina cada una de las columnas a completar para la matriz guía. b. Completa las filas de la matriz guía con cada una de las funciones de la unidad administrativa analizada, tal como lo establece el Manual de Organización y Funciones aprobado y vigente; bajo la columna "Función". c. Remite borrador de matriz guía al Jefe de la Unidad para revisión y aprobación.

5	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y revisa matriz guía para la identificación de funciones sustantivas, si existen observaciones, devuelve al Técnico de Gestión Documental para su corrección. b. Recibe correcciones y autoriza matriz guía para la identificación de funciones sustantivas. c. Instruye al Técnico de Gestión Documental a elaborar una presentación con contenido relacionado al entorno de Gestión Documental y Archivo, al SIGDA y particularmente al instrumento de identificación documental: Repertorio de Funciones, con sus pormenores.
6	Técnico de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> a. Elabora presentación tal como fue solicitada y remite al Jefe de la Unidad para revisión y aprobación.
7	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y revisa presentación solicitada, si existen observaciones, devuelve al Técnico de Gestión Documental para su corrección. b. Recibe correcciones y autoriza la presentación. c. Coordina la organización de talleres para identificación de funciones sustantivas del Repertorio de Funciones, con Directores, Gerentes y Jefes de las unidades administrativas de la Institución. d. Elabora la programación de talleres para el Repertorio de Funciones y delega su realización al Técnico de Gestión Documental.
8	Técnico de Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> a. Ejecuta programación de talleres para el Repertorio de Funciones con cada una de las unidades administrativas de la Institución. b. Realiza la presentación en cada taller, con el contenido relacionado al entorno de Gestión Documental y Archivo, particularmente al instrumento de identificación documental: Repertorio de Funciones, con sus pormenores. c. Organiza equipos de trabajo para identificación y separación de funciones sustantivas y generales, utilizando como base la matriz guía para la identificación de funciones sustantivas y utilizando los criterios establecidos en la presentación elaborada. d. Supervisa y apoya a cada equipo de trabajo, en la identificación de funciones sustantivas, la denominación de la función, el documento generado y los comentarios del personal de cada unidad administrativa analizada en el taller. e. Recibe, consolida y transcribe matrices guías de todas las unidades organizativas analizadas en cada taller. f. En caso de observaciones o inconsistencias, consulta con Jefe de la Unidad de Gestión Documental Archivo, así como con los participantes del taller, a fin de corregir las observaciones o inconsistencias. g. Remite las matrices guías transcritas a los participantes del taller, con la finalidad de validar que la transcripción sea fiel a la original, con base a la matriz guía completada y a los comentarios realizados por cada participante. h. Remite matrices guías transcritas, consolidadas y validadas por parte de los participantes, al Jefe de la Unidad de Gestión Documental para revisión y aprobación.

9	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	a. Recibe y revisa matrices guías, si existen observaciones, devuelve al Técnico de Gestión Documental para su corrección. b. Recibe correcciones y aprueba las matrices guía para identificación de funciones sustantivas de las unidades administrativas de la Institución. c. Instruye al Técnico de Gestión Documental, la elaboración del instrumento de Repertorio de Funciones, en una matriz de hoja, con tres columnas: Funciones, Denominación y Unidad administrativa, así como proporciona indicaciones para completarla.
10	Técnico de Gestión Documental	a. Elabora el Instrumento de Repertorio de Funciones, con las funciones sustantivas identificadas en cada taller, su denominación de la función y la unidad administrativa que la realiza en base a las instrucciones del Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, y lineamientos del documento "Guía para realizar la identificación documental". b. Remite Instrumento de Repertorio de Funciones al Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo para revisión y aprobación.
11	Jefe de la Unidad de Gestión Documental y Archivo	a. Recibe y revisa Instrumento de Repertorio de Funciones, si existen observaciones, devuelve al Técnico de Gestión Documental para su corrección. b. Recibe correcciones y aprueba el Instrumento de Identificación Documental: Repertorio de Funciones. c. Remite el Instrumento de Repertorio de Funciones a la Unidad de Acceso a la Información Pública con la finalidad de publicarse en el Portal de Transparencia Institucional.

eferencia: 24			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Gestión Documental y Archivo - UGDA	
21	09	2019	Código: 24.3.19.05	
Nombre Del Procedimiento: Adquisición, incorporación y divulgación de nuevo material bibliográfico al Centro de Documentación (CEDOC).				
Insumos:				

Actividad No	Responsable	Descripción de la actividad
--------------	-------------	-----------------------------

1	Jefe de Unidad de Gestión Documental y Archivo	<p>a. Solicita a las diferentes unidades administrativas de ANDA, a instituciones, agencias u organismos de Cooperación Nacional e Internacional documentos nacionales, regionales o internacionales que hayan sido producto de asistencias técnicas, diagnósticos y/o estudios especializados vinculados, al sector de Agua Potable y Saneamiento bajo los criterios de:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Relevancia: El documento debe aportar calidad en la información contenida ii. Profundidad: El documento debe permitir aportes importantes para estudios e investigaciones sobre el área que trate el documento. iii. Actualidad y antigüedad: El documento podrá contener información de actualidad, pero también podrá ser histórico teniendo en cuenta la especialidad, temática, novedad y escasez. <p>b. Recibe el material bibliográfico enviado por las diferentes unidades administrativas de ANDA.</p> <p>c. Mantiene comunicación directa con la Unidad de Cooperación Internacional de ANDA para conocer si las asistencias técnicas aprobadas dejaron como producto algún material bibliográfico.</p> <p>d. Remite el material bibliográfico recibido de las unidades administrativas o de las instituciones, agencias u organismos de Cooperación Nacional e Internacional al encargado/a del Centro de Documentación (CEDOC), para validar o desaprobar la incorporación de los documentos al Centro de Documentación (CEDOC).</p>
2	Encargado/a del Centro de Documentación	<p>a. Recibe indicación de Jefe de la UGDA para revisión de material bibliográfico a fin de identificar en base a los criterios definidos en la actividad 1 de este procedimiento, cuáles son óptimos para validar su incorporación al CEDOC o la devolución a las unidades administrativas, instituciones, agencias u organismos de Cooperación Nacional e Internacional donantes.</p>
		<p>b. Remite informe de resultados de revisión a Jefe de la UGDA.</p>
3	Jefe de Unidad de Gestión Documental y Archivo	<p>a. Recibe informe de Encargado/a del Centro de Documentación y da visto bueno al material bibliográfico para iniciar el proceso de incorporación al CEDOC.</p> <p>b. Da indicación al encargado/a del Centro de Documentación para que elabore nota de remisión del material bibliográfico que no haya superado los criterios de incorporación al CEDOC para su devolución.</p>
4	Encargado/a del Centro de Documentación	<p>a. Recibe del Jefe de la UGDA el visto bueno del material bibliográfico a incorporar al CEDOC.</p> <p>b. Inicia proceso de incorporación del material bibliográfico al CEDOC mediante el proceso técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Clasificación ii. Indización <p>c. Prepara proceso físico del material:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Enviñetado. ii. Colocación de la papelería de préstamo en el material bibliográfico: esquinero y tarjeta del libro o de préstamo. iii. Ubicación del nuevo material bibliográfico en los estantes de acuerdo a su naturaleza bibliográfica. <p>d. Actualiza el inventario del acervo bibliográfico del CEDOC.</p> <p>e. Informa a Jefe de la UGDA la realización de la sistematización.</p>

		f. Prepara el material bibliográfico que no aprobó los criterios de incorporación para su devolución.
5	Encargado/a del Centro de Documentación	a. Prepara propuesta de boletín informativo para la divulgación del material bibliográfico recién incorporado al CEDOC. b. Remite a Jefe de la UGDA la propuesta de divulgación para su visto bueno.
6	Jefe de Unidad de Gestión Documental y Archivo	a. Recibe, revisa y autoriza la propuesta de divulgación del material bibliográfico recién incorporado al CEDOC. b. Da instrucciones a Colaborador de Gestión Documental para su divulgación. c. Envía nota para devolución de material bibliográfico que no supere los criterios de incorporación
7	Encargado/a del Centro de Documentación	a. Recibe instrucciones de jefe de la UGDA y procede a realizar divulgación a través de: <ul style="list-style-type: none"> i. Boletín informativo enviado a través de correo electrónico a empleados de la Institución.

Referencia: 24			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Gestión Documental y Archivo - UGDA	
21	09	2019	Código: 24.3.19.06	

Nombre del procedimiento: **Atención a solicitud de préstamo de usuarios externos e internos sobre material bibliográfico en el Centro de Documentación (CEDOC).**

Insumos:

Actividad No	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario interno o externo del Centro de Documentación	a. Consulta a Encargado/a del Centro de Documentación sobre existencia de material bibliográfico de su interés.
2	Encargado/a del Centro de Documentación	a. Informa al usuario externo o interno que para tener acceso a los servicios del CEDOC se requiere: <ul style="list-style-type: none"> i. Llenar formulario para solicitud de material. ii. Acatar recomendaciones para manipular el material bibliográfico. Cada usuario será responsable por los daños, pérdidas o atrasos en la devolución de los materiales que estén a su nombre. b. Explica a usuario interno o externo que podrán efectuar sus préstamos de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> i. Usuario externo: un máximo tres materiales bibliográficos en mesa de sala de lectura.

		<ul style="list-style-type: none"> ii. Usuario interno: máximo de tres materiales bibliográficos en mesa de sala de lectura y máximo 3 préstamos a domicilio; el préstamo a domicilio de material bibliográfico es de uso exclusivo para empleados de ANDA. c. Solicita a usuario externo o interno documento de identidad para poder entregar material bibliográfico requerido: <ul style="list-style-type: none"> i. Usuario externo nacional: carné de estudiante o Documento Único de Identidad. ii. Usuario externo extranjero: pasaporte. iii. Usuario interno: deberá presentar su carné que lo acredita como empleado de la institución. d. Indica a usuario interno que el préstamo a domicilio está comprendido en un plazo de uno a tres días como máximo y en caso de que requiera mayor tiempo al autorizado de préstamo, deberá realizar una solicitud de renovación.
3	Encargado/a del Centro de Documentación	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe el material bibliográfico utilizado por el usuario externo o interno y revisa que se encuentre en buen estado. b. Caso contrario, informa a Jefe de la UGDA sobre situación irregular de préstamo. c. Si el material bibliográfico está dañado, procederá a realizar levantamiento de ficha clínica sobre su estado para poder recomendar su sustitución o reprografía parcial. d. Notifica a usuarios acciones a tomar respecto al material bibliográfico dañado o extraviado según sea el caso: <ul style="list-style-type: none"> i. Para casos de usuarios externos el CEDOC se reservará el derecho de admisión. ii. Para casos de usuarios internos se procederá a actuar según Reglamento Interno de la ANDA.
4	Jefe de Unidad de Gestión Documental y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe de Encargado/a del Centro de Documentación reporte de daño o extravío de material bibliográfico prestado a usuario interno o externo, según sea el caso. b. Da indicación a Encargado/a del Centro de Documentación cómo deberá proceder para reponer el bien público dañado o extraviado, solicitando una copia a las unidades administrativas de ANDA, a instituciones, agencias u organismos de Cooperación Nacional e Internacional documentos nacionales, regionales o internacionales que hayan sido producto de asistencias técnicas, diagnósticos y/o estudios especializados vinculados, al sector de Agua Potable y Saneamiento, según sea el caso.
5	Encargado/a del Centro de Documentación	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe de Jefe de UGDA indicación para reponer el material bibliográfico dañado o extraviado y procede a realizar las gestiones necesarias para su reposición.

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

DEPARTAMENTO DE BIENESTAR Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

No.		CÓDIGO
1	Ayuda por defunción de Familiares	25.2.3.15.01
2	Ayuda por Matrimonio	25.2.3.15.02
3	Ayuda por Nacimiento	25.2.3.15.03
4	Reembolso de Gastos Médicos Hospitalarios Farmacéuticos	25.2.3.15.04
5	Seguro Colectivo de Vida.	25.2.3.15.05
6	Gratificación por Retiro Voluntario	25.2.3.15.06
7	Compra y Entrega de Uniformes, Calzado y Equipo de Protección Personal y Colectivo por medio de Licitaciones y Libre Gestión	25.2.3.15.07
8	Supervisión del uso de Uniformes, Calzado y Equipo de Protección	25.2.3.15.08
9	Liquidación de Contrato (Uniformes, Calzado y Equipo de Protección Personal y Colectivo).	25.2.3.15.09
10	Campaña Banco de Sangre (Donación)	25.2.3.15.10
11	Atención de Casos Especiales relacionados al Área de Salud.	25.2.3.15.11
12	Trámites para optar a la Jubilación	25.2.3.15.12
13	Coordinación, Supervisión y Ejecución de Charlas sobre Salud Preventiva en las Regiones	25.2.3.15.13
14	Coordinación, Supervisión y Ejecución de Charlas sobre Salud Preventiva en el Edificio Administrativo	25.2.3.15.14
15	Intervenciones en Crisis	25.2.3.15.15
16	Atención Psicológica Individual	25.2.3.15.16
17	Atención a Casos Especiales relacionados a Salud Mental	25.2.3.15.17
18	Programa sobre Sensibilización de Riesgos Psicosociales	25.2.3.15.18
19	Coordinación, Supervisión y Ejecución de Charlas sobre Salud Preventiva	25.2.3.15.19
	CLINICAS EMPRESARIALES Y CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL (CDI)	
20	Atención a Pacientes de Odontología	25.2.3.15.20
21	Requerimiento de materiales e insumos Odontológicos	25.2.3.15.21
22	Requisición de papelería para Odontología	25.2.3.15.22
23	Requisición y recepción de materiales y suministros de Clínica Odontológica	25.2.3.15.23
24	Tramite de incapacidad Dental	25.2.3.15.24
25	Legalización de recetas Odontológicas	25.2.3.15.25
26	Control de elaboración Informe Mensual Odontológico	25.2.3.15.26
27	Control consulta diaria Odontológica	25.2.3.15.27
28	Solicitud de citas dentales	25.2.3.15.28
29	Elaboración de Informe de trabajo Odontológico Semestral o Anual	25.2.3.15.29
30	Solicitud de Medicamentos Odontológicos	25.2.3.15.30
31	Atención Pediátrica Odontológica	25.2.3.15.31
32	Atención a Pacientes de Medicina General ISSS y consulta a Padres	25.2.3.15.32
33	Muestra de Exámenes de Laboratorio en Clínica Empresarial	25.2.3.15.33

34	Adquisición de Material Médico-Quirúrgico y Botiquines en el ISSS	25.2.3.15.34
35	Adquisición de papelería y Formularios en el ISSS	25.2.3.15.35
36	Adquisición de Materiales y Suministros de Oficina en Anda	25.2.3.15.36
37	Tramite de Incapacidades con Subsidio	25.2.3.15.37
38	Tramite de Incapacidades sin Subsidio	25.2.3.15.38
39	Tramite de Legalización de Recetas	25.2.3.15.39
40	Elaboración de Informe mensual a Recursos Humanos	25.2.3.15.40
41	Elaboración de Informe Mensual al ISSS	25.2.3.15.41
42	Campañas Preventivas	25.2.3.15.42
43	Campañas de Vacunación	25.2.3.15.43
44	Curaciones y/o Inyecciones en Clínica Empresarial	25.2.3.15.44
45	Control de Consulta Diaria	25.2.3.15.45
46	Elaboración de Expedientes Clínico	25.2.3.15.46
47	Terapia respiratoria en Clínica Empresarial	25.2.3.15.47
48	Solicitud de Cita para consulta Medica	25.2.3.15.48
49	Atención de Emergencia Medica	25.2.3.15.49
50	Elaboración de Informe Epidemiológico	25.2.3.15.50
51	Elaboración de la Memoria Anual de Labores	25.2.3.15.51
52	Elaboración del Plan anual de Trabajo	25.2.3.15.52
53	Solicitud de Compra de Medicamentos, Insumos y Equipo Médico para Clínicas Empresariales	25.2.3.15.53
54	Atención Pediátrica	25.2.3.15.54
55	Atención Nutricional a Pacientes	25.2.3.15.55
56	Atención Nutricional a Trabajadores en Plantas Potabilizadoras: Las Pavas, San Pablo Tacachico Y Joya Grande Guluchapa	25.2.3.15.56
57	Charlas Educativas Nutricionales "Club del Paciente Hipertenso y Paciente Diabético" y Clínica Metabólica"	25.2.3.15.57
58	Jornada de evaluación Nutricional (Índice de Masa Corporal) en cada área de trabajo Región Metropolitana	25.2.3.15.58
59	Citas Nutricionales Solicitadas y Abiertas	25.2.3.15.59
60	Elaboración de Informe Mensual de actividades Nutricionales.	25.2.3.15.60
61	Elaboración de la Memoria Anual de Labores Nutricionales	25.2.3.15.61
62	Elaboración Del Plan Anual de trabajo Nutricional	25.2.3.15.62
63	Solicitud y Admisión al CDI	25.2.3.15.63
64	Recepción Niños-Niñas Maternal 1 y 2	25.2.3.15.64
65	Recepción Niños de Parvulario	25.2.3.15.65

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
			Gerencia de Recursos Humanos	
Día	Mes	Año	Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código: 140.3.07.34	
20	04	2009	Código: 140.3.08.34	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.01	

Nombre del Procedimiento: **AYUDA POR DEFUNCIÓN DE FAMILIARES.**

Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Técnico de Prestaciones Laborales Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe al Interesado el cual se presenta a la Gerencia de Recursos Humanos o Departamento de Recursos Humanos Regional a solicitar ayuda por defunción de familiares (padre, madre, cónyuge o compañero de vida e hijos menores de 21 años.
2	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Técnico de Prestaciones Laborales Departamento de Recursos Humanos Regional	Verifica en la Base de datos de Familiares del Empleado si se encuentra inscrito el familiar fallecido (a) del trabajador (a).
3	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	<ul style="list-style-type: none"> Solicita al interesado los documentos a presentar: <ul style="list-style-type: none"> -Partida de defunción original y dos copias -Tres copias de DUI (del trabajador) -Tres copias de última boleta de pago -Tres copias del NIT del trabajador -Original y dos copias de S-1 - A fin de comprobar el parentesco del trabajador (a) con el fallecido(a), deberá presentar original o copia de Partida de Nacimiento del empleado (a). <p>En caso de no contar con la Partida de Defunción, se tramitará provisionalmente con la Esquela de Defunción del hospital o Reconocimiento de Medicina Legal, que ampare la muerte del familiar del trabajador, quedando el trabajador(a) comprometido a presentar la partida de defunción original, en un lapso de 15 días hábiles.</p>
4	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Informa al interesado, lo establecido en la cláusula Nª.41 en la que especifica que en los casos de trabajadores de ANDA, que tengan un vínculo de parentesco por consanguinidad o afinidad como el caso de hermanos (as), cónyuges o compañeros de vida, al acontecer uno de los hechos prescritos en esta cláusula solo se entregará el monto de esta prestación a uno de ellos.
5	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe toda la documentación del Interesado.
6	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de	Elabora nota dirigida al Jefe del Depto. de Presupuesto con copia al Jefe del Depto. de Tesorería para la remisión de documentos y recibo de ayuda firmado por el trabajador (a) por el valor que establece la cláusula Nª41 del Contrato Colectivo de Trabajo. Entrega

	Recursos Humanos Regional	documentación al Gerente de Recursos Humanos y/o Jefe del Departamento Recursos Humanos Regional para firma.
7	Gerente de Recursos Humanos/Jefe de Recursos Humanos Regional	Recibe documentación para firma. .
8	Gerente de Recursos Humanos/ Jefe de Recursos Humanos Regional	Firma documentación y devuelve a Técnico de Prestaciones Laborales.
9	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Remite documentación al Departamento de Presupuesto, que posteriormente la envían al Depto. de Tesorería para trámite de pago.
10	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Envía copia de la documentación al Depto. de Administración y Control de Personal para que el Técnico de Control de Expediente archive en el expediente del empleado.
11	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Si el trabajador no presenta el original de la Partida de Defunción en el tiempo establecido de 15 días hábiles, aplicara descuento por la cantidad entregada en concepto de ayuda, con el Vo.Bo., del Gerente de Recursos Humanos y remite a Técnico de Remuneraciones para su aplicación. En el Recibo de la Ayuda que firma el empleado (a), se le notifica el tiempo que se le otorga para presentar el documento antes descrito.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
			Gerencia de Recursos Humanos	
Día	Mes	Año	Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código: 140.3.07.35	
20	04	2009	Código: 140.3.08.35	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.02	

Nombre del Procedimiento: AYUDA POR MATRIMONIO.
Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Atiende a Interesado que se presenta a la Gerencia de Recursos Humanos o Depto. de Recursos Humanos Regional a solicitar el formulario que llenará para la ayuda por matrimonio o legalización de concubinato.

2	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	<ul style="list-style-type: none"> Solicita al interesado la siguiente documentación: Original y dos copias de Formulario Original y dos copias de Partida de Matrimonio Tres copias del DUI Tres copias de la última boleta de pago Original y dos copias de S-1 <p>Si es para legalizar concubinato, deberá adicionar junto a toda la documentación anterior, original y dos copias de Partida de Nacimiento de un hijo existente.</p>
3	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Informa al trabajador que no podrá reclamar esta prestación después de haber transcurrido sesenta días de celebrado el Matrimonio y de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula 44 del Contrato Colectivo de Trabajo.
4	Técnico de Prestaciones Laborales Regional	Envía documentación de los empleados (a) que solicitan la prestación al Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos
5	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Actualiza en el Sistema Informático de Familiares del Empleado el nombre del cónyuge y digita en el Módulo de Bienestar el detalle de la ayuda y el monto aplicar en planilla adicional, que establece por matrimonio o legalización de concubinato según Cláusula 44 del Contrato Colectivo de Trabajo.
6	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Genera reporte de aplicación para firma del Gerente de Recursos Humanos.
7	Gerente de Recursos Humanos	Revisa, firma y devuelve a Técnico de Prestaciones Laborales la documentación.
8	Técnico de Prestaciones Laborales de Recursos Humanos	Envía original de documentación al Departamento de Remuneraciones para su aplicación.
9	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Remite copia de documentación al expediente del trabajador (a) Archiva copia para su control

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
			Gerencia de Recursos Humanos	
Día	Mes	Año	Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código:140.3.07.36	
20	04	2009	Código:140.3.08.36	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.03	

Nombre del Procedimiento: **AYUDA POR NACIMIENTO.**

Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Atiende al Interesado que se presenta a la Gerencia de Recursos Humanos/Departamentos de Recursos Humanos Regionales, a solicitar formulario que se requiere para la ayuda por Nacimiento de hijos dentro del matrimonio o concubinato ya legalizado.
2	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Solicita al interesado la siguiente documentación: Original y dos copias de Formulario Original y dos copias de Partida de Nacimiento Tres copias del DUI Tres copias de la última boleta de pago Original y dos copias de S-1 Verifica en el Sistema Informático de Familiares del Empleado, si tiene inscrita a la madre del recién nacido. De no estarlo deberá inscribirla, para lo cual deberá presentar copia del DUI del cónyuge a inscribir.
3	Técnico de Prestaciones Laborales Regional	Envía documentación de los empleados (as) que solicitan la prestación a Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos.
4	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Actualiza en el Sistema Informático de Familiares del Empleado digitando el nombre del recién nacido y digita en el Módulo de Bienestar el detalle de la ayuda y el monto adicional a aplicar en planilla por Maternidad, según Cláusula 43 del Contrato Colectivo de Trabajo.
5	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Genera reporte de aplicación para firma del Gerente de Recursos Humanos.
6	Gerente de Recursos Humanos	Revisa, firma y devuelve a Técnico de Prestaciones Laborales la documentación.
7	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Envía original de documentación al Departamento de Remuneraciones para su aplicación.
8	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Remite copia de documentación al expediente del trabajador. Archiva copia para su control.
9	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional	Cuando el trabajador presenta la documentación para la prestación económica, procede a realizar entrega de canasta maternal y el beneficio de la entrega de leche fórmula 2.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código:140.3.07.38	

20	04	2009	Código:140.3.08.38	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.04	

Nombre del Procedimiento: **REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS HOSPITALARIOS FARMACÉUTICOS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Atiende al Asegurado(a) el cual se presenta a la Gerencia de Recursos Humanos con la documentación en original y copia para el trámite de reembolso.
2	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Revisa documentación y elabora nota para la Corredora de Seguros detallando las facturas y montos y remite documentación para firma al Gerente de Recursos Humanos.
3	Gerente de Recursos Humanos	Revisa, valida y firma la documentación y remite al Técnico de Prestaciones Laborales de Recursos Humanos
4	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Envía documentación original a la Corredora de Seguros para que gestione con la Aseguradora el trámite de reembolso de Gastos Médicos.
5	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Recibe de la Corredora de Seguros cheques correspondientes a los Reembolsos de Gastos Médicos.
6	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Entrega cheques a los asegurados que han presentado documentación para reembolso y firman de recibido las hojas de liquidación
7	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Elabora nota para Corredora de Seguros remitiendo hojas de liquidación firmadas por los asegurados a quienes se les ha entregado cheques y remite la nota al Gerente de Recursos Humanos para autorización y firma.
8	Gerente de Recursos Humanos	Autoriza y firma la nota para la Aseguradora y remite al Técnico de Prestaciones Laborales para su envío.
9	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Envía documentación a la Corredora de Seguros y archiva copias.
10	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	En los casos que el Asegurado (a) presente Formularios para pre autorizaciones Quirúrgicas, Dentales y Exámenes Especiales, estos deberán ser completados por el médico tratante. Envía formularios a la Corredora de Seguros para su respectiva aprobación por la Compañía Aseguradora y sigue este mismo procedimiento.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código:140.3.07.39	
20	04	2009	Código:140.3.08.39	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.05	

Nombre del Procedimiento: **SEGURO COLECTIVO DE VIDA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Técnico de Prestaciones Laborales Regionales	Recibe notificación del fallecimiento del trabajador (a)
2	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Técnico de Prestaciones Laborales Regionales	Solicita expediente del trabajador (a) fallecido, al Técnico de Control de Expedientes del Depto. de Administración y Control de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos, en las Regiones al Técnico de Expedientes del Depto. de Recursos Humanos Regional, para verificar en certificado de vida los beneficiarios que aparecen inscritos, se comunica con los beneficiarios para solicitar documentación y tramitar el pago de Auxilio de Sepelio y Seguro Colectivo de Vida.
3	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos y/o Técnico de Prestaciones Laborales Regionales	<p>Recibe a Beneficiario(s) que se presentan a la Gerencia de Recursos Humanos y/o Depto. Recursos Humanos Regional con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Original de Partida de Defunción. * Original de Partida de Nacimiento y copia del DUI (fallecido (a)) * Original de Constancia Médica * Copias de los Documentos Únicos de Identidad de los beneficiarios si son mayores de edad y testigo; si hubieren menores de edad como beneficiarios deberán presentar Originales de Partidas de Nacimientos. * Formularios completos de Declaración de Beneficiarios por cada beneficiario; en caso de ser menores de edad será el representante quien los firme. * Formulario completo de Declaración de Testigo, se refiere a persona que haya conocido al fallecido (a). <p>En caso que la muerte sea por accidente, deberá requerir Parte Policial, Reconocimiento de Medicina Legal o cualquier otro documento que la Aseguradora requiera.</p>
4	Técnico de Prestaciones Laborales Regionales	Envía documentación a Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos para el respectivo trámite de pago.
5	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Elabora nota de solicitud de pago de Auxilio de Sepelio y Seguro Colectivo de Vida a la Corredora de Seguros y pasa a firma del Gerente de Recursos Humanos.
6	Gerente de Recursos Humanos	Revisa y firma la documentación y remite al Técnico de Prestaciones Laborales.
7	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Remite documentación a la Corredora de Seguros para que tramite con la Aseguradora el respectivo pago.
8	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Recibe de la Corredora de Seguros cheques de auxilio de sepelio con sus respectivas Hojas de Liquidación, los cheques correspondientes al Seguro de Vida los Beneficiarios tienen que presentarse a la Aseguradora a recibirlos.

9	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Procede a entregar cheques de auxilio de sepelio con las hojas de liquidación a los beneficiarios del trabajador fallecido (a) que hayan pertenecido al Edificio Administrativo, y Presidencia, para el personal destacado en las Regiones se remiten los cheques con las hojas de liquidación al Técnico de Prestaciones Laborales Regionales para que los entreguen a los beneficiarios.
10	Técnico de Prestaciones Laborales Regionales	Remite hojas de liquidaciones firmadas por los beneficiarios del fallecido al Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos.
11	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Elabora nota para remitir Hojas de Liquidación firmadas por los beneficiarios y pasa a firma del Gerente de Recursos Humanos.
	Gerente de Recursos Humanos	Devuelve documentación firmada a Técnico de Prestaciones Laborales, para ser enviada a la Corredora de Seguros
12	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Envía documentación a la Corredora de Seguros. Archiva copia.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código:140.3.07.45	
20	04	2009	Código:140.3.08.45	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.06	

Nombre del Procedimiento: **GRATIFICACIÓN POR RETIRO VOLUNTARIO**

Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Acuerdos y Contratos o Técnico en Desarrollo de Personal	<p>Cuando el trabajador se retira por renuncia y el Depto. de Administración y Control de Personal y/o Depto. de Recursos Humanos Regionales ha completado la documentación entrega al Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos para que sea sometido el caso al Comité de Gratificaciones para aprobar o denegar el pago de la gratificación y envía la siguiente documentación : Copia de Acuerdo de Renuncia, Copia de Carta de Renuncia, Solicitud de Gratificación, Copias de DUI, NIT, Hoja de Vida, y Solvencias de Responsabilidades.</p> <p>En caso que el ex empleado (a) nombre un representante para los trámites, éste deberá presentar Copia de Testimonio de Escritura de Poder y copias de DUI y NIT</p>
2	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Revisa documentación y convoca a los Miembros del Comité de Gratificaciones para revisión y aprobación de la documentación de los Ex empleados (a) Elabora Cálculo de Gratificaciones. Elabora Acta y Recibo. Envía documentación al Comité de Gratificaciones.

3	Comité de Gratificaciones	Revisa y aprueba la documentación, y devuelve a Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos.
4	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Recibe la documentación aprobada por el Comité de Gratificaciones y pasa documentación a firma del Gerente de Recursos Humanos.
5	Gerente de Recursos Humanos	Revisa, firma y devuelve documentación al Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos.
6	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Remite documentación a Técnico de Acuerdos y Contratos o Técnico en Desarrollo de Personal Regionales, para continuar con el proceso de pago de devengos e indemnización en el Depto. De Administración y control de personal.
7	Técnico de Prestaciones Laborales de la Gerencia de Recursos Humanos	Archiva copias para su control.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.07	

Nombre del Procedimiento: **COMPRA Y ENTREGA DE UNIFORMES, CALZADO Y EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL Y COLECTIVO POR MEDIO DE LICITACIONES Y LIBRE GESTION.**

Insumos: Clausula 52 contrato colectivo vigente

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Dpto. de Bienestar y Seguridad Ocupacional	Solicita mediante correo interno a Técnico de Prestaciones Laborales, Técnico de Seguridad Ocupacional de la Gerencia de Recursos Humanos y Técnico Regional), los requerimientos de Uniformes Masculinos, Femeninos y Equipos de Protección, considerando las existencias; para luego definirles iniciar el proceso de compra. Este proceso se realiza cada año, en coordinación con la UACI,
2	Jefe de Dpto. de Bienestar y Seguridad Ocupacional	Al recibir los datos del requerimiento de la Gerencia de Recursos Humanos y de cada Región, los cuales fueron enviados por los técnicos regionales, procede a consolidar la necesidad Institucional de uniformes, calzado y equipos, procediendo luego a solicitar mediante correos los formularios S-1, a los Jefes de Recursos Humanos Regionales y al Técnico de Prestaciones de la Gerencia de Recursos Humanos.
3	Jefe de Dpto. de Bienestar y Seguridad Ocupacional	Recibe del técnico de prestaciones de la Gerencia de Recursos Humanos y Recursos Humanos Regionales los formularios S1 del Edificio Administrativo y Regionales, consolida la información y prepara nota a UACI para la remisión de la documentación, la cual firma el Gerente de Recursos Humanos.
4	Gerente de Recursos Humanos	Recibe nota revisa y firma, para ser enviada a UACI

5	Jefe de Dpto. de Bienestar y Seguridad Ocupacional	Designa a los técnicos del área para que en coordinación con personal técnico de la UACI, adecuen bases de Licitación o Libre Gestión.
6	Técnicos asignados	En coordinación con Técnico UACI, adecuan bases de licitación
7	Gerente de RRHH	Recibe la aprobación u observaciones que Junta de Gobierno o la Comisión de Libre Gestión realicen a las bases de Licitación o de la Libre Gestión.
8	Gerente de Recursos Humanos	Instruye al Jefe del Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional, para que se designen los Técnicos que formaran parte de la comisión de evaluación de ofertas.
9	Jefe de Dpto. de Bienestar y Seguridad Ocupacional	Designa a los técnicos para que en coordinación con personal técnico de la UACI, evalúen las ofertas presentados por los oferentes y recomienden compra de la prestación correspondiente.
10	Técnicos asignados	En coordinación con personal Técnico de la UACI, evalúan y recomiendan la compra de la prestación, de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en las bases, para ser presentada a Junta de Gobierno.
11	Gerente de RRHH	Recibe resolución por parte de Junta de Gobierno.
12	Gerente de Recursos Humanos	Informa al Jefe Depto. de Seguridad y Bienestar Ocupacional, quien será el Administrador de los contratos, para que se designe a los supervisores de los contratos
13	Gerente de Recursos Humanos y/o Jefe de Departamento de Bienestar Ocupacional	Como Administrador de los contratos, firma nombramientos de supervisores de contratos en cada una de las regiones y edificio administrativo.
14	Administrador de contrato	Coordina con las empresas adjudicadas las fechas y lugares para el tallaje de uniformes, calzado y en el caso que aplique de equipo de protección. Consolida esta información y la proporciona a las empresas adjudicadas e informa a los supervisores de los contratos
15	Supervisor de Contratos	Coordina con las empresas adjudicadas para la recepción del suministro en almacenes regionales, de acuerdo a lo establecido en las bases de la licitación o libre gestión.
16	Supervisor de Contratos	Elabora las actas de recepción para los contratos de Licitación o Libre Gestión, estas serán firmadas por el Administrador del Contrato, el Supervisor del Contrato, representante de la empresa suministrante y el Guarda Almacén. En el caso de órdenes de compra/suministro derivados de una libre gestión, el acta será firmada por el representante de la unidad solicitante, el representante de la empresa suministrante y el guarda almacén.
17	Supervisor de Contratos	Elabora requisición para legalizar y retirar el suministro del respectivo almacén y luego procede a la distribución de los Uniformes, Calzado y Equipos de Protección, según listados y cargos establecidos en los Instructivos de prestaciones.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.08	

Nombre del Procedimiento: **SUPERVISIÓN DEL USO DE UNIFORMES, CALZADO Y EQUIPO DE PROTECCIÓN.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos	Emite y envía circular a todas las dependencias sobre el uso de los uniformes, estableciendo la calendarización de uso correspondiente. (Se realiza cada año según los estilos y colores de uniformes adquiridos)
2	Gerente de Recursos Humanos	A través del Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional, Recursos Humanos Regionales y de la Seguridad Ocupacional Regional, en base a lo establecido en el Reglamento Interno de ANDA vela por el cumplimiento de la normativa.
3	Jefe del Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional/ Jefes de Departamento de Recursos Humanos Regional	A través de los Técnicos de Seguridad Ocupacional y Técnico de Prestaciones Laborales, monitorea el uso adecuado de los uniformes y/o equipos, mediante visitas rutinarias a las diferentes oficinas, Agencias de Servicio al Cliente, Planteles y Plantas de Bombeo.
4	Técnicos de Seguridad Ocupacional /Técnico de Prestaciones Laborales	Al encontrar un empleado infringiendo el Art. 75. Efectúa una entrevista para reiterar la obligación del uso de uniforme. En caso de efectuarse omisión de llamada de atención verbal, el caso es remitido a través de un reporte al Jefe del Departamento de Bienestar y Seguridad ocupacional y/o Jefe de Recursos Humanos Regional.
5	Jefe del Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional/ Jefes de Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe informe sobre el incumplimiento de la normativa por parte del empleado. Envía nota a jefe inmediato del empleado, como un llamado de atención y a la vez solicita una justificación valida por la falta cometida. En caso de ser un trabajador reincidente se enviará nota de amonestación, con copia al expediente del empleado.
6	Gerente de Recursos Humanos/ Jefes de Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe nota y envía al expediente del empleado.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.09	

Nombre del Procedimiento: **LIQUIDACIÓN DE CONTRATO (UNIFORMES, CALZADO Y EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL Y COLECTIVO).**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisores de Contrato	<p>Debe contar con la copia de la documentación siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bases de Licitación Oferta económica y técnica Fianza de mantenimiento de oferta Fianza de buena inversión de anticipo Fianza de cumplimiento de contrato Fianza de buena obra Puntos de Actas Contrato Acta de Recepción y soportes de entrega
2	Supervisores de Contrato	<ul style="list-style-type: none"> Verifica las existencias en almacén derivadas de ese contrato. Registra las salidas del Almacén cotejando requisiciones y transacciones del almacén con la información de respaldo. Establece el saldo real, mediante el detalle del contrato, las salidas del almacén y saldo del almacén.
3	Supervisores de Contrato	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que la empresa suministrante no tenga responsabilidades pendientes de subsanar derivadas del contrato, si las tuviere exige su cumplimiento.
4	Supervisores de Contrato	<ul style="list-style-type: none"> Elabora informe de satisfacción del cumplimiento del contrato, con el visto bueno del Jefe de Recursos Humanos Regional y/o Jefe del Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional
5	Jefe del Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional/Jefe del Departamento de Recursos Humanos Regionales	<ul style="list-style-type: none"> Firman informe de satisfacción del contrato y envía a UACI.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
			Gerencia de Recursos Humanos	
Día	Mes	Año	Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código:140.3.07.40	
20	04	2009	Código:140.3.08.40	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.10	

Nombre del Procedimiento: CAMPAÑA BANCO DE SANGRE (DONACION)
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinadora de Clínicas Empresariales/ Trabajadora Social de la Región/Técnico Salud Preventiva	Remite fechas establecidas para realizar evento al Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional

2	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional	Aprueba programa y devuelve a Coordinadora de Clínicas Empresariales/ trabajadora Social/Técnico de Salud Preventiva
3	Coordinadora de Clínicas Empresariales/ Trabajadora Social de la Región/Técnico Salud Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> Coordina con El Instituto Salvadoreño del Seguro Social, ISSS, la campaña del Banco de sangre para los trabajadores de ANDA, incluyendo al grupo familiar, así como la promoción interna e instalación de la clínica móvil en ANDA, hasta concluir el proceso del último donante. Elabora lista de posibles donantes y remite al Banco de Sangre previo a la campaña. Recibe de parte del Banco de Sangre del ISSS el listado de donantes, acompañado de las tarjetas de donante. Se comunica con los donantes para entregárselas. Entrega tarjeta a donante, y agradece el altruismo, reafirmando los beneficios de este, (que consiste en la obtención de sangre, plaquetas y plasma, tanto para el empleado como su grupo familiar que se encuentre asegurado por el ISSS.
PARA QUE EL TRABAJADOR RECIBA EL SERVICIO DE SANGRE		
4	Coordinadora de Clínicas Empresariales/Secretaria del Depto. De Bienestar y Seguridad Ocupacional o Trabajadora social de la región	<ul style="list-style-type: none"> Solicita al empleado constancia emitida por el Centro Hospitalario sobre el requerimiento de sangre, y elabora nota para el Banco de Sangre del ISSS. Interesado se presenta al Banco de Sangre del ISSS para que le autoricen la solicitud

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código: 140.3.07.41	
20	04	2009	Código: 140.3.08.41	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.11	

Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES RELACIONADOS AL ÁREA DE SALUD
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria o Colaborador Administrativo del Depto. De Bienestar y Seguridad Ocupacional	Recibe información sobre algún trabajador de ANDA que está hospitalizado comunicando en qué centro hospitalario se encuentra, o si requiere hospitalización o atención especializada, y/o el servicio especializado requerido, por parte del Servicio Social del Centro Hospitalario y/o Departamento de Recursos Humanos Regionales.
2	Trabajador (a) Social	<ul style="list-style-type: none"> Visita al trabajador en el centro médico donde se encuentra hospitalizado, para conocer especificaciones del caso. informa al empleado sobre el proceso a seguir para obtener los beneficios de la incapacidad (tales como: Legalización de

		<p>incapacidades, subsidio, Pensión por Invalidez Temporal o Definitiva, entre otras).</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestiona según sea el caso con la Comisión Calificadora de Invalidez de la Súper Intendencia de Pensiones de El Salvador, el ISSS, INPEP o IPSFA, en beneficio del trabajador y si es necesario hace contactos con familiares del trabajador para brindar orientaciones sobre patología y cuidados. Elabora informe para su jefe inmediato sobre problemática encontrada Elabora una programación de visitas a centros hospitalarios y de ser posible realiza visitas domiciliarias. De acuerdo al diagnóstico emitido por el médico, elabora nota para la jefatura superior y al Departamento donde depende funcionalmente el trabajador, informando de las consideraciones necesarias a tomar en cuenta para el desempeño del empleado. Mantiene comunicación con el trabajador, familiares, médico tratante y trabajadora social del centro hospitalario para verificar y apoyar a la evolución de cada caso Archiva copia de los informes. Posterior a los 8 meses de incapacidad ininterrumpida informa
		<p>a los familiares la necesidad de realizar trámites para gestionar pensión por invalidez, con la Comisión Calificadora de Invalidez y dependiendo el caso con el INPEP, ISSS, IPSFA.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicita al médico tratante un informe del estado de salud del trabajador. Informa al trabajador que será evaluado por la Comisión calificadora de invalidez, quienes determinaran el menoscabo de la capacidad de trabajo. Mantiene comunicación con el trabajador, familiares, médico tratante y trabajadora social del centro hospitalario.
3	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de los familiares del trabajador copia del dictamen médico emitido por la comisión calificadora de invalidez, para elaboración de acuerdo por el permiso, conforme lo establece el dictamen
4	Técnico de Acuerdos y Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Elabora suspensión de nombramiento o licencia sin goce de sueldo según el caso, por el período que establece el dictamen.
5	Trabajador (a) Social	<ul style="list-style-type: none"> Informa al trabajador sobre el permiso concedido por la Institución y registra periodo de vencimiento de este para notificar oportunamente al trabajador, para una segunda evaluación la que será emitida nuevamente por la comisión calificadora de invalidez según el caso.

NOTA: Nombre del Procedimiento anterior: **Atención de casos relacionados al área de salud**

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código: 140.3.07.42	

20	04	2009	Código: 140.3.08.42	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.12	

Nombre del Procedimiento: TRÁMITES PARA OPTAR A LA JUBILACIÓN.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Empleado	Se presenta a la Gerencia de Recursos Humanos o al Departamento de Recursos Humanos Regional, a solicitar información para iniciar trámites de jubilación ante el INPEP o AFP.
2	Trabajador (a) Social de la Gerencia de Recursos Humanos o Departamento de Recursos Humanos Regional	<p>Informa al trabajador sobre los trámites a seguir para optar a la jubilación, y verifica que cumpla con los requisitos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de servicio y edad, en caso de completar el tiempo de servicio con otras Instituciones presentará constancia de los lugares donde laboró anteriormente. • Si cumple con los requisitos le informa de los documentos a presentar: (partida de nacimiento original, fotocopia de DUI, fotocopia de NUP y fotocopia de libreta de ahorro). • Define con el interesado el servicio de pensión requerido (vejez, invalidez, muerte para sobrevivientes) • Orienta al interesado para obtener el tiempo de servicio o historial laboral y coordinar con el Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos para la elaboración del mismo.
3	Empleado	Atiende indicaciones para cumplir con los requisitos necesarios e iniciar el trámite de pensión, solicitando historial laboral institucional.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos y Regional	<p>Elabora historial laboral del solicitante, gestiona la firma del Gerente de Recursos Humanos o del Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional.</p> <p>Convoca y entrega original al interesado para que lo presente al INPEP o AFP, envía copia para el archivo y copia al Técnico de Control de expedientes para resguardado en el expediente del empleado.</p>
5	Trabajador (a) Social de la Gerencia de Recursos Humanos o Regional.	Solicita información al INPEP o AFP's sobre el trámite para informar al interesado el proceso de la solicitud.
		<p>Verifica cita en ventanilla Única del INPEP</p> <p>Notifica al trabajador día y hora que deberá presentarse a la cita y los documentos que deberá presentar.</p> <p>Caso contrario, el empleado realiza los trámites directamente en dichas Instituciones.</p>
6	Empleado	<ul style="list-style-type: none"> • Se presenta al INPEP a la cita establecida llevando la documentación requerida. • Atiende indicaciones del Técnico que lo atendió en la ventanilla única de INPEP • Si está de acuerdo con el historial laboral emitido en la ventanilla única de INPEP, firma acta para continuar con el trámite. • Presenta renuncia a la Institución para gozar del derecho de la pensión que le corresponde • Se presenta al Depto. de Pensiones del INPEP o AFP según el caso para que le aperturen expediente.

7	Técnico del Depto. de Pensiones de INPEP o AFP	Recibe a trabajador y le solicita la documentación para crear el expediente Entrega comprobante que refleja el No. de expediente y los números telefónicos a los que debe consultar el estado del trámite. Informa autorización de pensión
---	--	--

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código: 140.3.07.43	
20	04	2009	Código: 140.3.08.43	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.13	

Nombre del Procedimiento: **COORDINACION, SUPERVISION Y EJECUCION DE CHARLAS SOBREE SALUD PREVENTIVA EN LAS REGIONES**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos/Jefes de Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe, revisa y analiza solicitud del ISSS sobre Campañas de Salud Preventiva a desarrollar en beneficio del los trabajadores, si está de acuerdo, firma nota y envía al ISSS.
2	Gerente de Recursos Humanos/Jefes de Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe informe del ISSS y margina a Trabajadora Social/ Técnico de Salud Preventiva/ Médicos Clínicas Empresariales para elaborar programación.
3	Trabajadora Social/ Técnico de Salud Preventiva/Médicos Clínicas Empresariales.	Recibe nota, y elabora circular para jefaturas, solicitando nómina de participantes para cada evento, si fuere un tema general. Clínica Empresarial elabora listado de participantes de acuerdo a perfil epidemiológico.
4	Trabajadora Social/ Técnico de Salud Preventiva/Médicos Clínicas Empresariales.	Organiza grupos que asistirán a cada jornada de acuerdo a listados recibidos y envía a jefaturas para autorización.
5	Trabajadora Social/ Técnico de Salud Preventiva/Médicos Clínicas Empresariales.	Controla logística y asistencia de los participantes al desarrollo de las charlas
6	Trabajadora Social/ Técnico de Salud Preventiva/Médicos Clínicas Empresariales.	Evalúa la efectividad de las charlas, pasando un formulario de encuesta en el que se contemplan diferentes ítems de acuerdo al objetivo inicialmente trazado.
7	Trabajadora Social/ Técnico de Salud Preventiva/Médicos Clínicas Empresariales.	Vela por la coordinación, supervisión y ejecución de charlas sobre la salud preventiva de los trabajadores y actividades referidas a la salud preventiva tales como: 1)Coordinación de campañas preventivas con ISSS y MINSAL 2)Brigadas médicas en las sedes de trabajo

		3) chequeos médicos general por año para el personal destacado en brigadas, en el cual se indicarán los exámenes de acuerdo al riesgo al que está expuesto el empleado.
--	--	---

Nota: Nombre anterior del Procedimiento, Salud Preventiva

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
			Gerencia de Recursos Humanos	
Día	Mes	Año	Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código: 140.3.07.43	
20	04	2009	Código: 140.3.08.43	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.14	

Nombre del Procedimiento: **COORDINACION, SUPERVISION Y EJECUCION DE CHARLAS SOBREE SALUD PREVENTIVA EL EDIFICIO ADMINISTRATIVO**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	Elabora Plan Anual Educativo, de acuerdo al perfil epidemiológico de cada clínica empresarial, en coordinación con ISSS, MSPAS, Cruz Roja, etc.
2	Médico General	Envía copias de Plan Anual a Gerente de Recursos Humanos, Coordinador de Clínicas Empresariales de ANDA, Coordinación de Clínicas empresariales del ISSS de adscripción y Coordinador de Educadores en Salud del ISSS de adscripción.
3	Médico General	Da instrucciones a Colaborador Administrativo de Clínicas para: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y solicitar el espacio físico y equipo audiovisual para impartir las capacitaciones. • Elaborar invitaciones personales o vía internet para asistir a capacitaciones de acuerdo a programación anual.
4	Colaborador Administrativo de Clínicas	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita a Gerencia de Servicios Generales, la sala de capacitaciones del 1º nivel del Edificio Administrativo y/o Gerencia de Recursos Humanos la sala de capacitaciones del 5º nivel del edificio administrativo. • Solicita el préstamo de equipo audiovisual para la ejecución de las capacitaciones. • Elabora listados de asistencia del personal invitado. • Elabora invitaciones al personal convocado y/o asignado por cada jefatura.
5	Colaborador Administrativo de Clínicas	El día del evento controla logística y registra asistencia de participantes (nombre, dependencia, código de empleado y firma)
6	Médico General y/o personal designado	Desarrolla charla y/o evento ya programado.
7	Colaborador Administrativo de Clínicas	Registra en libro de Novedades, el personal que visita e imparte la charla o jornada.
8	Colaborador Administrativo de Clínicas	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega copia de listados de asistencia a Coordinación Clínicas Empresariales de ANDA y Gerencia Recursos Humanos • Archiva listados de asistencia

		<ul style="list-style-type: none"> Archiva libro de Novedades (en donde firma personal que visita la clínica empresarial).
9	Centro de Adscripción del ISSS	De acuerdo a programación ya establecida por el ISSS de Adscripción, en las visitas de monitoreo, verifican listados de asistencias a las actividades de promoción y educación en salud, que se llevan a cabo en la clínica empresarial.

Nota: Nombre anterior del Procedimiento, Salud Preventiva

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
			Código:	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.15	

Nombre del Procedimiento: INTERVENCIONES EN CRISIS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Psicólogo Laboral /Gerente o Jefe de Departamento	informa sobre evento que amerita intervención, y solicita atenderla
2	Psicólogo Laboral	Coordina con Recursos Humanos Regional para convocar a empleados y realiza la intervención
3	Psicólogo Laboral	Realiza tres o cuatro sesiones y luego evalúa condiciones del grupo, y determina si alguien del grupo requiere seguimiento individual.
4	Psicólogo Laboral	Monitorea y da seguimiento a él(los) pacientes a través del Jefe o Encargado del Departamento de Recursos Humanos.
5	Psicólogo Laboral	Emite informe a Gerente de Recursos Humanos/Jefe de Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional sobre el monitoreo realizado y avances obtenidos.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.16	

Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN PSICOLÓGICA INDIVIDUAL
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Psicólogo Laboral	Recibe referencia del Jefe del Departamento o del Médico de la Clínica Empresarial para atención psicológica del empleado
2	Psicólogo Laboral	Contacta al empleado telefónicamente para realizar la primera entrevista y evaluar motivo de consulta y brindar la primera ayuda.
3	Psicólogo Laboral	Evalúa el caso y busca redes de apoyo para el empleado.

4	Psicólogo Laboral	Monitorea y da seguimiento al empleado vía telefónica, por visita a su lugar de trabajo, o se le convoca para conocer su estado de salud mental actual, mediante entrevista.
5	Psicólogo Laboral	Emite informe a Gerente de Recursos Humanos/Jefe de Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional sobre los avances del tratamiento.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.17	

Nombre del Procedimiento: ATENCION A CASOS ESPECIALES RELACIONADOS A SALUD MENTAL
Insumos: Protocolo de atención psicológica

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Psicólogo Laboral	Recibe referencia o copia de incapacidad del médico de la clínica empresarial de ANDA, donde se diagnostica clave 1.
2	Psicólogo Laboral	Investiga con él o la trabajador/a social, los antecedentes del diagnóstico del empleado y arregla una primera entrevista para determinar el tipo de ayuda a darle al empleado
3	Psicólogo Laboral	Evalúa con el trabajador social el caso y busca redes de apoyo para el empleado
4	Psicólogo Laboral	Monitorea y da seguimiento al empleado a través de visita, o telefónicamente para conocer su estado de salud mental, relaciones Inter personales
5	Psicólogo Laboral	Emite informe a Gerente de Recursos Humanos/Jefe de Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional sobre avances del tratamiento.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.18	

Nombre del Procedimiento: PROGRAMA SOBRE SENSIBILIZACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Psicólogo Laboral	Elabora nota solicitando apoyo, a instituciones especializadas en el tema ((ISDEMU, ISSS, ASOC. ATLACATL) para recibir facilitación de temas sobre la sensibilización de los riesgos sociales
2	Gerente de Recursos Humanos	Firma nota y envía a la respectiva Institución

3	Psicólogo Laboral	Recibe respuesta a solicitud y coordina con persona enlace de apoyo, elabora la programación
4	Psicólogo Laboral	Coordina con el área de Trabajo Social de cada Región para elaborar convocatoria , gestiona local para la realización de la jornada o taller
5	Psicólogo Laboral	Elabora y archiva Lista de Participantes
6	Psicólogo Laboral	Informa del evento realizado que es insumo para el PAO de la Gerencia

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código: 140.3.07.43	
20	04	2009	Código: 140.3.08.43	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.19	

Nombre del Procedimiento: **COORDINACION, SUPERVISION Y EJECUCION DE CHARLAS SOBREE SALUD PREVENTIVA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	Elabora Plan Anual Educativo, de acuerdo al perfil epidemiológico de cada clínica empresarial, en coordinación con ISSS, MSPAS, Cruz Roja, etc.
2	Médico General	Envía copias de Plan Anual a Gerente de Recursos Humanos, Coordinador de Clínicas Empresariales de ANDA, Coordinación de Clínicas empresariales del ISSS de adscripción y Coordinador de Educadores en Salud del ISSS de adscripción.
3	Médico General	Proporciona instrucciones al Colaborador Administrativo de Clínicas para: <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y solicitar el espacio físico y equipo audiovisual para impartir las capacitaciones. • Elaborar invitaciones personales o vía internet para asistir a capacitaciones de acuerdo a programación anual.
4	Colaborador Administrativo de Clínicas	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina y solicita el espacio físico y equipo audiovisual para impartir las capacitaciones. • Elabora invitaciones personales o vía internet para asistir a capacitaciones de acuerdo a programación anual.
5	Colaborador Administrativo de Clínicas	El día del evento controla logística y registra asistencia de participantes (nombre, dependencia, código de empleado y firma)
6	Médico General y/o personal designado	Desarrolla charla y/o evento ya programado.
7	Colaborador Administrativo de Clínicas	Registra en libro de Novedades, el personal que visita e imparte la charla o jornada.
8	Colaborador Administrativo de Clínicas	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega copia de listados de asistencia al Coordinador Clínicas Empresariales de ANDA y Gerencia Recursos Humanos • Archiva listados de asistencia • Archiva libro de Novedades

9	Centro de Adscripción del ISSS	De acuerdo a programación ya establecida por el ISSS de Adscripción, en las visitas de monitoreo, verifican listados de asistencias a las actividades de promoción y educación en salud, que se llevan a cabo en la clínica empresarial.
---	--------------------------------	--

CLINICAS EMPRESARIALES Y CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional – Clínica Odontológica	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.20	

Nombre del Procedimiento: ATENCION A PACIENTES DE ODONTOLOGIA
Insumos: Contrato Colectivo o Laudo Arbitral.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe al paciente. Solicita carne para verificar código. Busca expediente en el archivo. Entrega expediente al médico odontólogo. Prepara el instrumental de diagnóstico.
2	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el expediente. Comienza a llenar el censo diario. Clasifica la consulta si es primera vez o subsecuente. Anota en el expediente nombre, edad, diagnóstico. Elabora historial Médico. Elabora historial odontológico. Verifica cuando fue la última consulta, y que tratamiento recibió. Procede al examen clínico, elaborando a la vez el odontograma. Elabora plan de tratamiento, marcando las sesiones necesarias para finalizar el tratamiento. Cuando no se inicia tratamiento de inmediato procede a pre-medcarlo, si es que presenta dolor o edema. Elabora receta médica con número de expediente, numero de código, nombres y apellidos, y el o los medicamentos y dosis, firma y sello. Notifica al paciente y a la asistente dental la próxima cita.
3	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Si se inicia el tratamiento se protege con guantes gorro y cubre boca. Aísla con campos la mesa de trabajo del módulo dental. Coloca el instrumental solicitado por el odontólogo Coloca el eyector de saliva en la unidad. Prepara jeringa carpule con su respectivo cartucho anestésico.
4	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Se protege con gorro, cubre boca, lentes y guantes. Inicia el tratamiento correspondiente a la primera sesión, especificando si es obturación provisional o definitiva, extracción temporal o permanente.

		<ul style="list-style-type: none"> Notifica al asistente su próxima cita, y si fuere necesario incapacidad, por haber realizado extracción dental.
5	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Anota en el libro de citas Anota en el libro de incapacidades. Anota en el libro de control de recetas. Le pide al paciente llame por teléfono para confirmar su asistencia o cancelación de su cita el día previsto.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional – Clínica Odontológica	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.21	

Nombre del Procedimiento: REQUERIMIENTO DE MATERIALES E INSUMOS ODONTOLÓGICOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente Dental	<p>Cada mes realizará inventario en la clínica, verificando existencia de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Algodón, alcohol, gasa, rodetes de algodón, glutaraldeido, liquido revelador y fijador, desinfectante de piezas de manos (alta y baja), lubricante de piezas de mano (alta y baja). Cementos: Policarboxilate, Óxido de Zinc - Eugenol, Hidróxido de Calcio, Ionómero de vidrio. Resina de Fotocurado, adhesivo, aplicadores de adhesivo, cuñas de madera. Brochitas, copas de hule y pasta para profilaxis. Matriz de celuloide, matriz metálica, tira de lija. Fresas de alta velocidad. Flúor (gel). <p>Elabora la requisición interna en base a las existencias a la fecha, y remite al médico odontólogo encargado de clínica</p>
2	Médico Odontólogo	Recibe requisición, revisa, firma y sella, devuelve al asistente dental para el trámite respectivo.
3	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe requisición, revisa firma y sello del médico odontólogo encargado. Envía la requisición por correo electrónico al Coordinador de las Clínicas Odontológicas para recibir autorización y entrega de lo solicitado. Recibe copia de la requisición que envía el Coordinador de las Clínicas Odontológicas. Revisa el material e insumo, proporcionado. Coloca en el lugar asignado para guardarlo. Archiva copia de la requisición.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	

			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional – Clínica Odontológica	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.22	

Nombre del Procedimiento: REQUISICION DE PAPELERIA PARA ODONTOLOGIA.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Cada quince del mes revisa existencia de: censos, recetas y control de incapacidades. Elabora requisición interna en base a las existencias a la fecha, y remite al médico odontólogo encargado de clínica para firma de autorización y sello.
2	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Revisa firma y sella. Remite al asistente para trámite respectivo.
3	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa que esté completo firma y sello. Envía requisición por correo electrónico al Coordinador de las Clínicas Odontológicas. Consulta por teléfono si está listo el pedido.
4	Coordinador de Clínicas Odontológicas	<ul style="list-style-type: none"> Recibe requisición solo por correo electrónico y prepara el pedido solicitado Entrega o hace llegar lo solicitado con los mensajeros de la región a la que pertenece la clínica.
5	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa la papelería y copia de la requisición. Coloca la papelería en el lugar asignado y archiva la copia.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional – Clínica Odontológica	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.23	

Nombre del Procedimiento: REQUISICION Y RECEPCION DE MATERIALES Y SUMINISTROS DE CLINICA ODONTOLOGICA
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Revisa existencia para determinar la disponibilidad de los útiles de oficina (papel bond, clip, folders, etc.). Determina cantidad a solicitar. Elabora requisición interna y remite.
2	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Revisa firma y sella.
3	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y envía la requisición autorizada por el Coordinador de Clínicas Odontológicas, al Gerente de Recursos Humanos o al Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional para aprobación.

4	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la solicitud de requisición aprobada y archiva copia firmada y sellada.
5	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe útiles de oficina, firma, sella de recibido y hace llegar al Coordinador de las Clínicas Odontológicas con el mensajero de la región. Coloca útiles de oficina en el lugar asignado y archiva la copia.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional – Clínica Odontológica	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.24	

Nombre del Procedimiento: **TRAMITE DE INCAPACIDAD DENTAL**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico Odontólogo	<p>Las incapacidades aplican cuando el estado de salud del paciente (dolor o inflamación) o el tratamiento recibido (extracción dental) interfieren en el desarrollo de las funciones asignadas al cargo que desempeña.</p> <ul style="list-style-type: none"> Anota en el formulario de incapacidades (que no generan subsidio): Diagnóstico de la enfermedad y tratamiento realizado, días de incapacidad (de uno a tres días). Autoriza la incapacidad y traslada al asistente dental.
2	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Coloca nombre del paciente y número de código, coloca sello del odontólogo y el de la clínica de la región. Anota en el libro de control. Entrega incapacidad al paciente para que la presente al jefe inmediato.

Referencia:20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional – Clínica Odontológica	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.25	

Nombre del Procedimiento: **LEGALIZACIÓN DE RECETAS ODONTOLÓGICAS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Escribe receta según el diagnóstico en el expediente y anexa receta escrita. Devuelve a la asistente dental.
2	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe expediente y receta.

		<ul style="list-style-type: none"> • Anota fecha, numero de código y nombre de paciente y sella. • Entrega al paciente la receta y anota en el libro de control el nombre y la cantidad prescrita del medicamento. • Entrega el medicamento al paciente de acuerdo a las indicaciones de la receta
--	--	---

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.26	

Nombre del Procedimiento: CONTROL DE ELABORACIÓN INFORME MENSUAL ODONTOLOGICO
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa en los tabuladores los tratamientos realizados en el mes, charlas impartidas o asistencia a brigadas médicas • Totaliza los datos y actividades de los censos.
2	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe, revisa los datos anotados en el tabulador mensual, firma y sella • Devuelve al asistente dental.
3	Asistente dental	<ul style="list-style-type: none"> • Remite original del informe mensual al Coordinador de las Clínicas Odontológicas, con copia al Gerente de Recursos Humanos o Jefe del Departamento de Recursos Humanos Regional para archivo interno.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.27	

Nombre del Procedimiento: CONTROL CONSULTA DIARIA ODONTOLOGICA
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa censo de consulta diaria. • Clasifica tipo de paciente pediátrico o adulto; primera consulta o subsecuente, numero de incapacidades emitidas, cantidad de referencias. • Totaliza los datos anteriores.
2	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa el censo diario, firma y sella.
3	Asistente dental	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y remite al Coordinador de las Clínicas Odontológicas, por correo electrónico al finalizar la consulta diaria.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
12	11	2007	Código: 140.3.07.37	
20	04	2009	Código: 140.3.08.37	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.28	

Nombre del Procedimiento: SOLICITUD DE CITAS DENTALES
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe llamadas, anota nombre y número de código del empleado, verifica agenda y programa la cita.
2	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Llama al paciente, para confirmar la asistencia a la cita
3	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Atiende pacientes En caso de emergencias estas son atendidas con cita abierta.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.29	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE INFORME DE TRABAJO ODONTOLÓGICO SEMESTRAL O ANUAL
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Recopila datos del reporte mensual de las consultas, gasto de material y las diferentes clases de tratamientos efectuados en los seis meses para el reporte semestral o 12 meses para el reporte anual, y envía al Coordinador de las Clínicas Odontológicas, elabora borrador, entrega al asistente dental
2	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Elabora informe. Revisa y devuelve al médico odontólogo encargado de clínica.
3	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Revisa, firma y sella el informe elaborado por asistente dental.
4	Asistente Dental de Edificio Administrativo o Mensajero Regional	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el informe semestral o anual en original y copia al Coordinador de las Clínicas Odontológicas. Recibe copia firmada con sello de recibido y devuelve al asistente dental.
5	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia firmada por el Coordinador de las Clínicas Odontológicas del informe semestral o anual de trabajo. Informa de recibido al médico odontólogo encargado de clínica y archiva.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: Código: 25.2.3.15.30	

Nombre del Procedimiento: SOLICITUD DE MEDICAMENTOS ODONTOLOGICOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Verifica existencia de medicamentos: acetaminofén 500 mg. Tab. , acetaminofén suspensión 100 mg., amoxicilina 500 mg. caps. , amoxicilina 250 mg. Suspensión, diclofenac 50 mg. Tab. Dexketoprofeno 25 mg. Tab., Ciprofloxacina 500 mg. Tab. Ibuprofeno 400 mg. Cps. Elabora nota y remite al médico odontólogo responsable.
2	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Revisa, firma, sella y devuelve al asistente dental.
3	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Revisa sello y firma. Remite al Coordinador de las Clínicas Odontológicas para firma y sello. Recibe la copia del Coordinador de las Clínicas Odontológicas. Notifica al médico odontólogo responsable de la clínica. Archiva copia.
4	Coordinador de Clínicas Odontológicas	<ul style="list-style-type: none"> Envía del almacén de clínicas el medicamento solicitado. Verifica con la copia la cantidad entregada. Entrega al asistente dental el medicamento.
5	Asistente Dental	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el medicamento, lo cuenta y lo guarda en el lugar designado. Archiva copia de la requisición.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.31	

Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN PEDIÁTRICA ODONTOLÓGICA
Insumos: Contrato Colectivo o Laudo Arbitral.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asistente dental	<ul style="list-style-type: none"> Solicita al padre o madre número de código del empleado y el nombre del paciente (niño). Procede a abrir expediente con los datos generales del niño y de los padres, especificando quien es el empleado (padre o madre). Clasifica la consulta (primera vez o subsecuente). Remite el expediente al médico odontólogo.
2	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> Procede a efectuar examen clínico.

		<ul style="list-style-type: none"> Elabora historial médico y odontológico, conforme a los datos proporcionados por quien acompaña al niño. Elabora plan de tratamiento y presenta a quien acompañe al niño; el cual deberá firmar como responsable que autoriza el desarrollo del plan proporcionado por el odontólogo. Elabora receta con nombre de medicamento y dosificación cuando fuere necesario medicación pre o post operatoria. Sella y firma y remite al asistente dental.
3	Asistente dental	<ul style="list-style-type: none"> Proporciona medicamento al acompañante responsable del niño. Anota en el libro de control de recetas cantidad, nombre y dosificación del medicamento. Notifica nuevamente la dosificación por escrito en el medicamento, al responsable que acompaña al niño.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.32	

Nombre del Procedimiento: **ATENCIÓN A PACIENTES DE MEDICINA GENERAL ISSS Y CONSULTA A**

PADRES (el primer abordaje médico de atención en salud en cuanto a medicina preventiva y curativa general, no incluye para enfermedades crónicas degenerativas)

Insumos: Guías de manejo de medicina general del I al IV del ISSS, Acta No. 2174 de sesión ordinaria de Junta de Gobierno de ANDA, punto noveno de fecha 16 de octubre de 2008, Normativa de las Clínicas Empresariales, aprobada por Junta de Gobierno, Libro 3, acuerdo No. 121 de fecha 14 de septiembre de 2011, Norma de Referencia y Retorno del Instituto Salvadoreño de Seguro Social" 2ª Edición, Norma para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales para el Trabajo y Licencias por Maternidad a Trabajadores cotizantes obligatorios del ISSS – 2ª Edición", entre otros, etc.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera/Colaborador Administrativo de Clínica*	<ul style="list-style-type: none"> Recibe a Paciente (Empleados o Padres) * En las clínicas donde se cuente con los dos recursos, el encargado de esta actividad, será el colaborador administrativo
2	Enfermera/Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Solicita Copia de DUI a colores y laminado y DUI original vigente para comparación. para la consulta Institucional de los padres, estos deberán presentar su DUI junto con el DUI y carnet del Empleado Si la consulta es subsecuente, busca expediente en base al año de afiliación al ISSS del paciente; si es padre o madre, según número de archivo. Si es primera consulta en la clínica elabora nuevo expediente. * Saca expediente clínico y lo entrega a enfermera.* * En las clínicas donde se cuente con los dos recursos, el encargado de esta actividad, será el colaborador administrativo

3	Enfermera	<p>Recibe expediente y prepara a paciente de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toma de Peso y Talla • Toma de Signos Vitales (Tensión Arterial, Temperatura, Frecuencia Cardíaca y Respiratoria) • Anota los datos encontrados en el expediente, además de la fecha. • Verifica y/o pregunta si hay exámenes pendientes y los coloca en el expediente. <p>Una vez preparado el expediente, se lo entrega al paciente para que pase al consultorio.</p>
4	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe expediente y anota hora de consulta. • Inicia el llenado del "Informe Diario de Consulta Externa", anotando el número de afiliación, edad y sexo, tipo de asegurado, tipo de riesgo, si es morbilidad por primera vez o subsecuente.
		<p>Si es Consulta que se les brinda a los padres de parte de la Institución, se inicia llenado de Censo Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista al paciente para determinar el motivo de consulta, revisa antecedentes. • Verifica Fecha y Signos Vitales anotados por enfermería. • Describe la presente enfermedad, los antecedentes médicos y quirúrgicos, realiza examen físico incluyendo signos vitales y anota hallazgos. • Anota su diagnóstico en el expediente e informa al paciente y/o padre o madre según sea el caso. • Elabora plan de manejo en base al Diagnóstico (Consejería, tratamiento farmacológico y exámenes de laboratorio y de gabinete). Explica dosis, horario y duración del tratamiento. • Si el estado del paciente o el diagnóstico, ameritara seguimiento o manejo por especialidad, se realizará referencia en base a la "Norma de Referencia y Retorno del Instituto Salvadoreño de Seguro Social" 2ª Edición; en caso de Padres o Madres de Empleados, se elaborará referencia al Sistema Nacional de Salud. • En el caso que la morbilidad genere incapacidad, otorgará Certificado de Incapacidad Temporal a los empleados en base a la "Norma para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales para el Trabajo y Licencias por Maternidad a Trabajadores cotizantes obligatorios del ISSS – 2ª Edición". • Completa el Informe Diario de Consulta, anotando el número de medicamentos prescritos, el número de días de incapacidad (si los hubiere), número de exámenes de laboratorio y gabinete, el resultado de la consulta, el diagnóstico principal, diagnóstico secundario (si lo hubiere) y la causa externa de morbilidad en caso de accidentes. Si fuera Consulta a Padres o Madres, se completa Censo Institucional. <p>Entrega expediente clínico a paciente para que pase a enfermería y se complete la consulta.</p>
5	Enfermera/Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe Expediente de paciente. • Revisa el Plan de Manejo indicado por el Médico. • Completa documentación (recetas, boletas de exámenes, incapacidades, referencias, etc.) • Brinda consejería en base a la patología.(enfermería) • Elabora Nota de Enfermería.(enfermería)

		• Despacha al paciente.
--	--	-------------------------

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.33	

Nombre del Procedimiento: MUESTRA DE EXÁMENES DE LABORATORIO EN CLÍNICA EMPRESARIAL
Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo o Laudo Arbitral Vigente

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Lava sus manos Prepara área de toma de exámenes: <ol style="list-style-type: none"> Coloca campo estéril (verde) en mesa de preparación. Coloca tubos de ensayo, liga para sangrar, agujas, vacutainer, torundas de algodón, alcohol, tirro y vendas redondas.
2	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Lava sus manos. Recibe órdenes de exámenes (boleta en buen estado) y copia de DUI de pacientes, en horario establecido por cada clínica empresarial. Verifica datos de las boletas: sellos y firmas (clínica y médico), nombre completo, N° de afiliación, edad, sexo y fecha, exámenes indicados en números y letras.
3	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Anota número correlativo asignado por laboratorio del ISSS en las órdenes de exámenes, donde la unidad médica de adscripción del ISSS así lo requiera. Recibe muestras con frascos debidamente identificados. Rotula tubo con el N° correlativo, N° de afiliación del paciente y N° de DUI. Orienta al paciente sobre procedimiento a realizar. Se calza guantes. Toma muestras sanguíneas para exámenes autorizados por la unidad médica de adscripción. Recibe muestras de heces, orina, urocultivo, coprocultivo. En cuanto a otros cultivos la muestra se toma en la clínica solo si están autorizados por la unidad médica de adscripción, ya que el proceso no está autorizado para todas las clínicas empresariales Ordena las muestras. Coloca fecha actual en las boletas.
4	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Elabora informe de remisión de muestras a laboratorio, en "Boletín de Remisión (original y copia), y/o libro de Laboratorio". Entrega los informes y muestras al ordenanza.
5	Ordenanza.	<ul style="list-style-type: none"> Lleva al Seguro Social para procesamiento de las muestras de exámenes y anexa informes. Recibe resultados de exámenes reportados por Laboratorio de la

		Unidad Médica de adscripción, verificando que estén debidamente autorizados y firmados por el laboratorio clínico <ul style="list-style-type: none"> Entrega resultados de exámenes a enfermera o colaborador administrativo de la clínica.
6	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe resultados de análisis clínico del ISSS y los anexa al expediente, una vez corroborado que coincidan con los remitidos

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
			Código: 25.2.3.15.34	

Nombre del Procedimiento: **ADQUISICIÓN DE MATERIAL MÉDICO-QUIRÚRGICO Y BOTIQUINES EN EL ISSS**

Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo o Laudo Arbitral Vigente

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Realiza inventario en botiquines cada fin de mes, verificando existencias de medicamentos material quirúrgico/insumos para determinar la cantidad a solicitar. Elabora listado de insumos y la remite a Colaborador Administrativo de Clínica.
2	Colaborador administrativo/Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Elabora requisición interna (original y 2 copias) a Farmacia, en base a códigos asignados por el ISSS. Pasa a médico de Clínica Empresarial para firma de documento.
3	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Recibe requisiciones, revisa, firma, sella y entrega a Colaborador Administrativo para trámite respectivo.
4	Colaborador administrativo/Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Revisa que no falten firmas y sellos en la requisición. Para enviarla al ISSS.
5	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Traslada requisiciones a la Unidad de adscripción para autorización del Director de dicha unidad Retira requisición firmada y sellada para ser entrega en farmacia de la Unidad de adscripción. Se presenta a farmacia/almacén del ISSS, a recibir material requerido, según calendarización mensual emitida por el ISSS de adscripción Confronta material recibido contra requisición autorizada. Recibe, revisa traslada y entrega materiales, requeridos a enfermera de las clínicas empresariales
6	Enfermera	Recibe copia de requisición y archiva. Revisa material y lo almacena.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	

	05	2015	Código: 25.2.3.15.35	
--	----	------	----------------------	--

Nombre del Procedimiento: ADQUISICIÓN DE PAPELERÍA Y FORMULARIOS EN EL ISSS
Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo o Laudo Arbitral Vigente

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Admin./ Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Una vez al mes o de acuerdo a las necesidades, revisa existencias de papelería y formularios para determinar la cantidad a solicitar. Elabora requisición interna con código respectivo y remite a médico general encargado para firma de autorización y sello.
2	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Revisa, firma, sella y entrega a Colaborador Administrativo para trámite respectivo.
3	Colaborador Admin./Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa que no falten firmas y sellos y lo entrega a ordenanza.
4	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y entrega requisición en la Unidad del ISSS para autorización de la Dirección.
5	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Retira requisición autorizada por el Director/a. (1 semana aproximadamente) Se presenta al Almacén de Bodega de Unidad de ISSS, para recibir materiales solicitados. Revisa papelería y compara lo recibido contra requisición autorizada. Entrega a enfermera los materiales y copia de requisición.
6	Colaborador administrativa/Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe materiales y copia de Requisición Coloca materiales en bodega de clínica con la ayuda del ordenanza. Archiva requisición.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.36	

Nombre del Procedimiento: ADQUISICIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS DE OFICINA EN ANDA
Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo o Laudo Arbitral Vigente

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Revisa existencias mensualmente, para determinar la disponibilidad de materiales (papel bond, libretas, clip, grapas, fólder, etc.) Determina cantidad a solicitar. Elabora nota o requisición y remite al médico encargado para autorización.
2	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Revisa nota o requisición, sella, firma y devuelve a Colaborador Administrativo

3	Colaborador Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Envía nota o requisición autorizada a Gerencia de Recursos Humanos o Departamento de Recursos Humanos Regional, en la que solicita los materiales de oficina. Recibe copia firmada y sellada. Archiva copia.
4	Secretaria de Gerencia de Recursos Humanos o del Departamento de Recursos Humanos Regional	<ul style="list-style-type: none"> Envía materiales de oficina a la Clínica.
5	Colaborador administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe materiales de oficina, firma y sella libro de control de la Subgerencia de Servicios Generales o Intendencia
6	Ordenanza.	<ul style="list-style-type: none"> Almacena materiales.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.37	

Nombre del Procedimiento: TRAMITE DE INCAPACIDADES CON SUBSIDIO
Insumos: Norma para el otorgamiento de incapacidades temporales Segunda edición, 2009

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Según el tipo de diagnóstico clínico (patologías agudas y crónicas complicadas, accidentes comunes, accidentes de trabajo) extiende incapacidad que genera subsidio (4-30 días, excepto en caso de accidentes de trabajo se extiende incapacidad que genera subsidio desde el primer día de consulta) basándose en lo establecido en la "Norma para el otorgamiento de incapacidades temporales Segunda edición, 2009". Anota el número correlativo de talonario de hojas de incapacidad en el expediente clínico del paciente. En el caso de ser incapacidad temporal que genera subsidio por prórroga, se señalara de igual manera en el reporte diario de consulta externa. Entrega hoja de incapacidad al paciente para que se lo entregue a la enfermera.
2	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Completa los espacios correspondientes en la hoja de incapacidad que incluyen nombre completo del paciente, numero de afiliación del ISSS, dirección, ocupación, nombre del patrono, numero patronal, nombre y firma del paramédico. Registra incapacidad en el libro de control de incapacidades que generan subsidio. Entrega al paciente incapacidad para que continúe su trámite.

Referencia: 20	Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia	Presidencia	

Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	1 de 1
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
			Código: 25.2.3.15.38	

Nombre del Procedimiento: TRAMITE DE INCAPACIDADES SIN SUBSIDIO.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Indica incapacidad de acuerdo a la patología diagnosticada y la anota en el expediente clínico del paciente (días exactos, mes y año). Anota en formulario de incapacidades que no generan subsidio, el riesgo de la enfermedad, si es de inicio o prórroga, los días de incapacidad (1 a 3 días) y anota en números y letras los días de la incapacidad otorgada, diagnóstico de la enfermedad, firma y sello del médico. Entrega al paciente la incapacidad para que sea completado por enfermera y/o colaborador administrativo de clínica.
2	Enfermera y/o Colaborador administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Completa formulario de incapacidad, y anota información del paciente: nombre completo, número de afiliación del ISSS, dirección completa, ocupación según nombramiento, patrono y número patronal.
3	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Completa nombre, firma y sello del enfermera/o.
4	Enfermera y/o Colaborador administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Registra incapacidad en el libro de Incapacidades que no generan subsidio.
5	Enfermera y/o Colaborador administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Entrega incapacidad al paciente y proporciona las respectivas instrucciones para que lo presente a RRHH.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.39	

Nombre del Procedimiento: TRAMITE DE LEGALIZACIÓN DE RECETAS.
Insumos: Listado Oficial de Medicamentos (LOM) del ISSS

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Prescribe medicamento de acuerdo al diagnóstico del paciente, traslada a enfermera el expediente y anexa receta(s). Si el medicamento está dentro del cuadro básico según Listado Oficial de Medicamentos (LOM) del ISSS, solicita en Boletín de Remisión a la farmacia del ISSS. (según centro de adscripción). Si el medicamento está dentro del cuadro básico, pero requiere justificación médica, esta receta deberá ser justificada por el

		<p>médico prescriptor y luego continuar con el procedimiento de receta normal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el medicamento está dentro del cuadro básico, pero requiere autorización por parte del ISSS, se justifica y se envía receta con expediente del paciente al Médico interconsultante del Seguro Social, para que autorice el medicamento y de igual manera continúe el proceso en farmacia.
2	Enfermera y/o Colaborador Administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe expediente y receta(s); coloca sello de clínica empresarial, anota número de afiliación y nombre del paciente y fecha. Si el paciente decide retirar medicamento por sus propios medios, se le entregan recetas debidamente llenas. Si el paciente decide que se le retire medicamento por parte de la Clínica Empresarial, deja copia a colores y laminada del DUI con N° del ISSS en borde superior, luego envían a farmacia del ISSS de adscripción. Elabora Boletín de Remisión en original y copia de acuerdo a recetas generadas. En el caso de clínicas que no envían boletín de remisión, se envía libro con los mismos datos. Si el medicamento está dentro del cuadro básico según LOM, y/o es receta justificada, se procede a transcribir. Toda receta debe ser anotada o transcrita en el boletín o libro de remisión, además debe anotar nombre del paciente y su número de afiliación al ISSS. Dicho boletín/libro debe llevar sello de clínica empresarial., nombre, firma y sello de quien lo envía, y fecha de elaboración, Debe enviarse 1 original y 2 copias. Si el medicamento requiere autorización por parte del ISSS, se envía receta justificada con expediente del paciente al Médico interconsultante de la Unidad de adscripción del Seguro Social, para que autorice el medicamento y luego de autorizada se envía a través del boletín de remisión.
		<ul style="list-style-type: none"> Entrega boletín o libro al Ordenanza, además de los expedientes cuyas recetas requieran autorización
3	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> En los casos donde las recetas requieran de autorización, entrega expedientes con recetas para autorización a Médico Interconsultante de la Unidad médica de adscripción del ISSS
4	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Retira expediente con receta autorizada por parte del Médico interconsultante de la Unidad de adscripción. Presenta documentación a ventanilla de Clínicas Empresariales de la farmacia del ISSS Retira medicamentos, constata si el medicamento está completo con la copia del boletín de remisión y/o libro, devuelve copia de boletín a la farmacia y firma de recibido. Entrega expediente y medicamentos autorizados a enfermera y/o Colaborador administrativo.
5	Enfermera y/o Colaborador Administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa medicamentos contra el boletín de remisión. Entrega medicamentos a los pacientes. Verifica la no existencia de un medicamento prescrito por el médico, ya sea por la colocación de un sello de no existencia,

		<p>o el aviso de NO HAY en la receta, ésta deberá ser resguardada hasta que haya en existencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estas recetas solo son válidas durante el mes de expedición, y finalizando el mes, pierden validez para ser reclamadas. Aclara al usuario que estas recetas solo son despachadas en el ISSS de adscripción de la clínica empresarial, por lo que no podrá ser reclamado el medicamento en otra farmacia del ISSS. Pacientes firman de recibido el medicamento que se les entrega. Archiva Boletín de Remisión
--	--	--

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.40	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL A RRHH.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Revisa en los tabuladores y libros, las actividades realizadas durante el mes: consultas de los pacientes por área de trabajo (según organigrama vigente de ANDA), curaciones, inyecciones, terapias respiratorias, chequeo de presión arterial, peso y entrega de medicamentos a pacientes, etc. Totaliza los datos de las actividades realizadas en cada mes. Elabora informe mensual y entrega a médico para su revisión final, firma y sello.
2	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa Firma y sella informe Se lo devuelve a Enfermera o Colaborador Administrativo de clínica para remitirlo a Coordinadora de clínicas empresariales y a RRHH.
3	Enfermera y/o Colaborador Administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Remite original a Coordinadora de Clínicas Empresariales y a la Gerencia de Recursos Humanos o Departamento de Regional, a más tardar el penúltimo día hábil del mes. Archiva el informe.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.41	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL AL ISSS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera y/o Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Revisa libro de consultas diarias y los cuadros tabuladores, para totalizar lo realizado durante el mes. (Anexo) Agrega los totales en el informe mensual de actividades (este documento es exclusivo del ISSS). Elabora informe y entrega a Médico General.
2	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Revisa, firma, sella y autoriza informe y devuelve a enfermera y/o Colaborador Administrativo de Clínica.
3	Enfermera y/o Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Remite a Ordenanza Informe Mensual de Actividades para su entrega a la Unidad Médica de adscripción el ISSS.
4	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Informe Mensual y lo entrega a la Unidad Médica de adscripción, en original y copia. Recibe copia firmada y sellado por el Director de la Unidad Médica de adscripción. Entrega copia a Enfermera de Clínica Empresarial.
5	Enfermera y/o Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia firmada de recibido de Informe Mensual. Archiva.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.42	

Nombre del Procedimiento: CAMPAÑAS PREVENTIVAS.
Insumos: programación del Plan anual de Trabajo coordinado con el ISSS, MSPAS, Cruz Roja

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Con base en la programación del Plan anual de Trabajo, que establece con las Instituciones (ISSS, MSPAS, Cruz Roja, etc.), coordina la logística para la realización del/los eventos, si es necesario coordina apoyo con otras áreas de la institución. Gestiona con las instituciones participantes la logística necesaria para implementar los eventos. <p>El programa lo elabora cada médico de acuerdo a las necesidades de cada área de referencia de cada clínica empresarial.</p>
2	Médico General/ Enfermera /Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Coordina con anticipación el traslado de personas, material y equipo requerido. El día del evento, si es en oficinas regionales antes de iniciar campaña, imparte charla el médico general, enfermera, nutricionista o invitado del ISSS sobre la importancia de éste.
3	Enfermera/Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Registra en libro de Novedades, el personal que visita o imparte la charla o jornadas;

		<ul style="list-style-type: none"> En listados de asistencia, registra las personas que acuden a los eventos (nombre, dependencia, N° empleado y firma).
4	Enfermera/Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Archiva listados de asistencia Archiva libro de Novedades

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.43	

Nombre del Procedimiento: CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN.
--

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> En base a las características de la población de cada clínica, programa en el Plan de Trabajo Anual las Campañas a realizar durante el año. Presenta a Coordinadora de Clínicas Empresariales el plan de trabajo anual donde entre otros comprende la programación de las campañas de vacunación a realizar durante el año.
2	Coordinadora de Clínicas Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> Verifica fechas que no interfieran con otras actividades, además se toma en cuenta los períodos de disponibilidad de vacunas de los Centros que la proveen, aprueba programación y entrega a Médico General
3	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Determina con el apoyo del personal de Enfermería, la cantidad de dosis estimada que se necesitaran en cada campaña
4	Colaborador Administrativo de Clínica/ Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Solicita Vacunas y Recursos (Humanos y materiales) para el desarrollo de la campaña a la Unidad Médica de Adscripción del ISSS o a la Unidad Comunitaria de Salud Familiar (UCSF) del Ministerio de Salud (MINSAL), correspondiente a la ubicación geográfica de clínica*. Solicita firma de Médico y envía solicitud a la Unidad Médica de ISSS o a la UCSF del MINSAL correspondiente*. <p>* En las clínicas donde se cuente con los dos recursos, el encargado de esta actividad, será el colaborador administrativo</p>
5	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Informa a las Gerencias y Jefaturas sobre la campaña de vacunación por medio de: memorando o correo electrónico y solicita autorizaciones correspondientes. Coordina la Actividad con el Equipo de Salud de la Unidad Médica del ISSS y Recursos Humanos.
6	Colaborador Administrativo de Clínica/ Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Elabora Afiches Informativos sobre la campaña de vacunación, especificando tipo de vacuna, lugar, fecha y hora del evento*. Envía Correo Electrónico Informativo al Personal de la Institución que cuente con este medio*. Si es necesario gestiona transporte para traslado de Personal y Materiales.
		<ul style="list-style-type: none"> En las clínicas donde se cuente con los dos recursos, el encargado de esta actividad, será el colaborador administrativo.

7	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Coloca Afiches Informativos en lugares visibles como carteleras y zonas estratégicas para divulgación de la información.
8	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Personal de Salud y/o materiales el día de la Campaña de Vacunación con el objetivo de dar inicio a la actividad * Prepara material, insumos y equipo para la vacunación. Recibe empleados de la Institución en área determinada para la vacunación Coloca dosis al empleado que llega a lugar de vacunación.* Realiza recorrido por las diferentes oficinas e instalaciones y aplica dosis a los empleados que no pudieran llegar al punto de vacunación cuando se requiera. <p>*En los casos en que no esté presente en la campaña el personal del ISSS o MINSAL asignado a dicha actividad.</p>
9	Colaborador Administrativo de Clínica/Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Elabora las tarjetas de vacunación y anota nombre del empleado, fecha, nombre de la vacuna aplicada, dosis y fecha de próxima dosis a aplicar. * Si es subsecuente se le pide tarjeta para verificar la dosis que le corresponde; anota en hoja de control tipo de vacunación, nombre del empleado, número de afiliación y dependencia.* Elabora Informe de Vacunación. <p>* En los casos en que no esté presente en la campaña el personal del ISSS o MINSAL asignado a dicha actividad.</p>

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.44	

Nombre del Procedimiento: CURACIONES Y/O INYECCIONES EN CLÍNICA EMPRESARIAL
Insumos: Normativa de desechos Bioinfecciosos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe orden(es) de curación o inyección prescritas por Médico General, Médico Pediatra, o Prescripción Médica de otros establecimientos de salud; si es empleado, solicita DUI original; Si es paciente pediátrico menor de 12 años, solicita tarjeta de beneficiario del ISSS, si es mayor de 12 años y menor de 16, solicita Carnet de Empleado del Padre o Madre empleado en la Institución.
2	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> En caso de Inyecciones Subcutáneas e Intramusculares: <ul style="list-style-type: none"> Verifica dosis indicada por el médico. Realiza lavado de sus manos. Revisa medicamento y prepara insumos. Bajo medidas de bioseguridad, realiza asepsia local y aplica dosis prescrita. Descarta material utilizado, segregando desechos bioinfecciosos según normativa vigente a la fecha. Lavado de manos. Anota procedimiento en libro de Inyecciones

3	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> En caso de Curaciones: <ul style="list-style-type: none"> Revisa Orden y verifica tipo de curación. Se coloca gorro y mascarilla desechable. Realiza lavado de sus manos. Prepara Instrumentos, Materiales e Insumos necesarios Se calza guantes. Bajo medidas de bioseguridad, previa asepsia y antisepsia, realiza procedimiento de curación prescrito. Cubre lesión colocando apósitos estériles y realiza fijación. Descarta material utilizado, segregando desechos Bioinfecciosos según normativa. Se retira el equipo de protección. Lavado de manos. Anota procedimiento en libro de curaciones.
---	-----------	--

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.45	

Nombre del Procedimiento: **CONTROL DE CONSULTA DIARIA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Prepara el Formulario "Informe Diario de Consulta Externa" en original y copia, anotando fecha, horario de consulta, duración en minutos, especialidad médica y coloca sello de clínica. Coloca formulario en consultorio, previo a la jornada diaria de consulta.
2	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Completa las casillas correspondientes a la jornada diaria de consulta. Firma y sella informe.
3	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Retira Informe del consultorio, posterior a la jornada diaria de consulta. Clasifica y totaliza diariamente número de consultas, tipo de asegurado, sexo, tipo de riesgo, atención de primera vez o subsecuente, número de recetas, incapacidades, número de días de incapacidad, exámenes de laboratorio y gabinete (rayos x, ultrasonografías, etc.), y referencias. Coloca sello y firma en área correspondiente
4	Colaborador Administrativo de Clínica/ Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Archiva Informe Diario de Consulta Externa.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	

			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.46	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES CLÍNICO
Insumos: Normativa para el Expediente Clínico del ISSS

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo de Clínica/ Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe a paciente en la Clínica Empresarial.* Solicita DUI original, Fotocopia laminada del DUI si el paciente es empleado; Si es pediátrico, solicita al padre o madre, la tarjeta de beneficiario del menor; Si es mayor de 12 años y menor de 16 años, solicita al padre o a la madre, la Partida de Nacimiento del menor y el carnet de empleado o su boleta de pago de la institución.* <p>* En las clínicas donde se cuente con los dos recursos, el encargado de esta actividad, será el colaborador administrativo</p>
2	Colaborador Administrativo de Clínica/ Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Elabora expediente clínico de paciente (empleado e hijos de empleado menores de 12 años) según la "Norma para el Expediente Clínico del ISSS". Si es consulta institucional a padres o niños entre 12 y 16 años se elabora expediente con la papelería de la institución diseñada para tal fin. * Completa expediente clínico con la papelería previamente solicitada al ISSS y ANDA; rotulando cada una de las hojas que lo conforman y llenando todos los datos de la hoja de identificación.* Transfiere expediente a enfermera. <p>* En las clínicas donde se cuente con los dos recursos, el encargado de esta actividad, será el colaborador administrativo.</p>

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.47	

Nombre del Procedimiento: TERAPIA RESPIRATORIA EN CLÍNICA EMPRESARIAL.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe orden de terapia respiratoria del paciente prescrita por médico; si es empleado, solicita DUI original; si es paciente pediátrico menor de 12 años, solicita tarjeta de beneficiario del ISSS, si es mayor de 12 años y menor de 16, solicita carnet de empleado de padre o madre.
2	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Verifica fecha, dosis indicada por el médico y medicamento prescrito. Realiza lavado de sus manos.

		<ul style="list-style-type: none"> Prepara equipo, insumos y medicamento a aplicar. Aplica terapia(s) respiratoria(s) al paciente. Lava sus manos. Anota procedimiento en libro de terapias respiratoria.
--	--	---

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.48	

Nombre del Procedimiento: SOLICITUD DE CITA PARA CONSULTA MEDICA
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia del DUI del paciente y lo anota en orden de llegada en la agenda, para ser llamado y pasar a consulta al haber cupo; en el caso que por razones laborales el paciente solicita una hora específica para ser atendido, se anotara la hora solicitada, la cual estará sujeta a disponibilidad de cupo. En los casos en que el paciente solicite cupo vía telefónica, le toman datos generales y se le reservara cupo en la consulta diaria.
2	Colaborador Administrativo/ Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Prepara al paciente con su respectivo expediente según procedimiento establecido al presentarse a consulta.
CITA ABIERTA		
1	Colaborador Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe la copia de DUI del paciente que consulta sin previa cita, le indica que espere su turno por orden de llegada. Busca expediente clínico del paciente. Entrega expediente clínico a enfermera.
2	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe expediente. Prepara al paciente y a su expediente según procedimiento establecido.
<ul style="list-style-type: none"> El uso del sistema de citas solicitadas, citas abiertas o ambas, dependerá de las particularidades respecto a las actividades propias del área laboral del personal beneficiario de cada clínica empresarial. 		

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.49	

Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN DE EMERGENCIA MEDICA
Insumos: RCP (resucitación cardiopulmonar); Norma de referencia y retorno del instituto salvadoreño del seguro social, segunda edición octubre de 2009

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe al paciente, pregunta sobre el estado de salud y detecta el tipo de emergencia e informa al médico. Realiza toma de signos vitales completos: temperatura, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria, presión arterial; si es pediátrico debe incluir peso y talla. En el caso de haber sangrado activo evidente utiliza medios locales para hemostasia mientras llama al médico para evaluación. En el caso que el tipo de emergencia impida que el paciente se movilice a la clínica, recibe los datos básicos así como el área de ubicación de la emergencia para comunicar al médico y desplazarse y brindar la atención respectiva. Si por indicación médica se necesita rehidratación intravenosa para estabilización, realiza venoclisis. En caso de desastres naturales, que impliquen múltiples emergencias, colaborara con el médico en la clasificación de las lesiones y estabilización de la víctima mientras es evacuado a otros niveles de atención.
2	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Realiza evaluación inicial del paciente (nivel de conciencia, GLASGOW, sangrado activo, pérdida de la anatomía ósea normal). Corroborar los signos vitales tomados inicialmente por la enfermera. En el caso de presentarse un paro cardio-respiratorio inicia manejo del BAC y RCP (resucitación cardiopulmonar) apoyándose del personal de enfermería. En el caso de presentarse un cuadro de sangrado activo o fractura expuesta, realiza hemostasia primaria, restitución hídrica intravenosa y reducción primaria de fractura para salvaguardar vascularidad del miembro afectado. Posterior a la estabilización del paciente elabora la referencia del paciente detallando lugar, fecha y hora de la emergencia, motivo o causa de la emergencia, antecedentes médicos, signos vitales
		<p>Encontrados al momento de atender la emergencia, así como las medidas iniciales de estabilización y el lugar y nivel de atención al cual se enviará al paciente según la "Norma de referencia y retorno del instituto salvadoreño del seguro social" segunda edición octubre de 2009.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la gravedad de la emergencia lo amerita, deberá acompañarlo en el trayecto hasta el centro de atención correspondiente. En casos de desastres naturales, se coordinara y apoyara con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, a través de las brigadas de emergencia capacitadas para tal fin.
3	Colaborador administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Gestiona un medio transporte acorde a la gravedad de emergencia ante el Encargado de transporte en la Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio o la Unidad de Seguridad Si no se cuenta con transporte interno se deberá recurrir a otras entidades (Cruz Roja, Comandos de Salvamento, Cruz Verde, PNC, etc.).

		<ul style="list-style-type: none"> Revisa que la papelería redactada lleve los respectivos sellos y firmas para ser atendido prontamente en emergencia del centro de salud de referencia. Verifica que el paciente porte su DUI original para ser presentado en el centro de salud de referencia, sin necesidad de incluir el carnet del ISSS, debido a que lo sustituye dicho DUI.
--	--	---

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.50	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE INFORME EPIDEMIOLÓGICO
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Solicita a la enfermera los informes diarios de consulta de la semana epidemiológica a reportar. Clasifica las consultas de primera vez, que sean de interés epidemiológico para el ISSS (incluyendo accidentes comunes y laborales) e inicia el llenado del Informe Epidemiológico. Transcribe las enfermedades de primera vez según edad y género. Elabora informe epidemiológico semanal, con la recopilación de datos anteriormente especificados. Verifica, sella y firma el informe epidemiológico semanal antes de ser entregado a enfermería.
2	Enfermera/ colaborador administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe epidemiológico semanal y lo entrega al ordenanza, (anexando el libro de control) para ser presentado cada lunes antes de las 12:00 md a la Dirección de la Unidad Médica adscrita del ISSS
3	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el informe epidemiológico semanal en original y copia anexando el libro de control a la Dirección de la Unidad Médica adscrita del ISSS Recibe copia del informe epidemiológico y el libro de control debidamente sellado y firmado por la Dirección de la Unidad Médica ISSS. Entrega copia del informe epidemiológico así como libro de control a enfermera/ colaborador administrativo.
4	Enfermera/ colaborador administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia del informe epidemiológico y libro de control. Archiva copia de informe epidemiológico semanal correspondiente.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.51	

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL DE LABORES**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General y/o Pediatra	<ul style="list-style-type: none"> Elaborará con base a todas las actividades curativas y preventivas realizadas en el año, la memoria de labores para dar cumplimiento al plan anual de trabajo (PAT). Dicha memoria de labores se presentara a la Gerencia de Recursos Humanos y la Coordinadora de las Clínicas Empresariales el último mes del año en curso. Para la elaboración de la memoria de labores se tomara en cuenta los siguientes elementos: (proporcionados por la coordinación de clínicas empresariales de ANDA): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caratula. ✓ Índice. ✓ Introducción. ✓ Objetivo general. ✓ Objetivos específicos. ✓ Ámbito laboral. ✓ Descripción de los servicios que se ofrecen en las clínicas empresariales, incluyendo el cargo del personal que atiende. ✓ Detalla las 10 primeras causas de consulta (incluyendo estadísticas, graficas, fotos, etc.) ✓ Detalla los componentes de atención (curativo, preventivo, educativo, nutricional, salud ocupacional, salud mental y componente administrativo). ✓ Conclusiones. ✓ Recomendaciones (todo lo que consideren necesario reflejar como complemento y evidencia del trabajo realizado durante el presente año). ✓ Anexos. <p>La preparación de la memoria queda a discreción de cada médico, por ejemplo: mensual, trimestral, etc., y se prepara con base a la recopilación de datos obtenidos durante el año</p>
2	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Entrega al médico todos los datos correspondientes al proceso complementario de la consulta: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de recetas extendidas por mes. ✓ Numero de referencias extendidas por mes. ✓ Numero de incapacidades extendidas por mes. ✓ Número de boletas de exámenes de laboratorio y gabinete extendidas por mes. ✓ Numero de curaciones realizadas por mes. ✓ Numero de inyecciones colocadas por mes. ✓ Numero de nebulizaciones realizadas por mes.
3	Colaborador administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> En base a los datos entregados por el médico, elabora la memoria de labores correspondiente, de acuerdo a las actividades realizadas durante todo el año.
4	Médico General y/o Pediatra	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa memoria, posteriormente la devuelve a Colaborador Administrativo.
5	Colaborador administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe memoria y remite copias para Coordinador (a) de las Clínicas Empresariales y Gerente de Recursos Humanos o Jefe

		de Recursos Humanos Regional correspondiente.
--	--	---

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.52	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO
Insumos: Este documento se elabora de acuerdo a las actividades que cada clínica programa para el año en curso en formato que el ISSS envía (es una sola página en donde se concentran en un solo cuadro las actividades).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General y/o Pediatra	<ul style="list-style-type: none"> Recibe a principios del año, con instrucciones por parte de la Unidad Médica de Adscripción del ISSS, la elaboración del "Plan Anual de Trabajo" (PAT), en donde se plasman todas las actividades a realizar por la clínica empresarial en el año en curso. Completa formulario en coordinación con personal de enfermería, verificando que los componentes curativo y preventivo estén incluidos en dicho documento. Entrega información en borrador a colaborador administrativo para su respectiva elaboración.
2	Colaborador administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Elabora Informe, revisa y devuelve al médico encargado.
3	Médico General y/o Pediatra	<ul style="list-style-type: none"> Firma y sella informe.
4	Colaborador administrativo/enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el informe, verifica que este sellado y firmado y envía una copia a la Coordinadora de clínicas empresariales de la Institución y otra copia se entrega a ordenanza para ser enviado a la Dirección de la Unidad Médica del ISSS correspondiente.
5	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Entrega original y copia del Plan Anual de Trabajo a la dirección de la Unidad Médica de adscripción.
6	Colaborador administrativo/enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y archiva documento "Plan Anual de Trabajo", debidamente firmada y sellada.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.53	

Nombre del Procedimiento: SOLICITUD DE COMPRA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y EQUIPO MEDICO PARA CLINICAS EMPRESARIALES
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General y /o Pediatra	<ul style="list-style-type: none"> Verifica las existencias de los medicamentos insumos y estado del equipo médico, con base en los controles mensuales llevados dentro de la clínica. Remite listado de medicamentos, insumos y equipo médico al Coordinador de las Clínicas Empresariales para revisión y aprobación, según presupuesto asignado a cada región.
2	Coordinador de las Clínicas Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> Revisa, verifica y aprueba las necesidades de medicamentos e insumos que sean requeridos. Traslada a Secretaria los listados para elaboración de S1.
3	Secretaria del área de Coordinación de Clínicas Empresariales /Colaborador Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Elabora S1 y remite a Médico General para que sean firmados y sellados.
4	Médico General y /o Pediatra	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y firma S1 Anexa las especificaciones técnicas a formularios S1 traslada documentos a Secretaria de Coordinación de Clínicas Empresariales
5	Secretaria de Coordinación de Clínicas Empresariales y/o Colaborador administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe S1 y procede a gestionar sellos de no existencia en los diferentes almacenes y bodegas, firmas del Gerente de Recursos Humanos y Jefaturas que autorizan la compra.
6	Coordinadora de Clínicas Empresariales	<ul style="list-style-type: none"> Concentra S1 de todas las Regiones y elabora informe Envía informe a Jefe de Bienestar y Seguridad Ocupacional,
7	Jefe Depto. de Bienestar y Seguridad Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> Recibe documentos en digital e impreso. Remite a Gerente de Recursos Humanos documentos para firma
8	Gerencia de RRHH	<ul style="list-style-type: none"> Envía informe con solicitud de compras a la Gerencia de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI).

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.54	

Nombre del Procedimiento: ATENCIÓN PEDIÁTRICA
Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo o Laudo Arbitral Vigente

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Solicita al padre de familia el carnet pediátrico del ISSS y DUI vigente del padre o madre, carnet de la clínica de ANDA. Elabora expediente si es primera consulta, anota nombre del paciente, número de carnet pediátrico, sexo, edad, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, datos generales de los padres de familia. Anota en el campo de observaciones, si es el padre o la madre quien afilió al niño y la fecha en que se elabora expediente.

		<ul style="list-style-type: none"> Anota en el expediente inmunizaciones. Si es subsecuente busca expediente en archivo. <p>La edad de atención es de 0-12 años (ANDA-ISSS) y de 12-16 años (ANDA).</p>
2	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Prepara al paciente: mide talla, peso, temperatura y anota en expediente. Remite al médico con su expediente
3	Médico Pediatra	<ul style="list-style-type: none"> Recibe expediente, llena formulario de censo, anota si primera vez o si es subsecuente, número de expediente, nombre, edad, y diagnóstico. Si el niño o niña está en el rango de 12 a 16 años, lo anota en el censo institucional. Realiza examen físico completo al niño, toma frecuencia cardiaca, frecuencia de respiración y perímetro cefálico (niños 0 a 2 años) y luego procede a evaluación clínica, estado nutricional, desarrollo psicomotor y anota en los gráficos respectivos. Si amerita atención especializada remite a Red de Hospitales Nacionales, sino, determina diagnóstico y prescribe tratamiento e indica medidas preventivas y consejería. Indica si es necesario exámenes de laboratorio y gabinete. Prescribe recetas; anota nombre genérico del medicamento, concentración y presentación, dosificación, cantidad prescrita, duración del tratamiento, firma y sella. Entrega expediente al padre, madre o encargado.
4	Enfermera/Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Expediente de paciente. Revisa el Plan de Manejo indicado por el Médico Pediatra. Completa documentación (recetas, boletas de exámenes, referencias, constancias de consultas, etc.) Despacha medicamento según existencias Si es consulta institucional, se, en caso contrario se entregan recetas para ser cubiertas por sus propios medios. Envía recetas a farmacia del centro de adscripción para su despacho y posterior entrega al paciente. Brinda consejería en base a la patología. (Enfermería) Despacha al paciente y entrega recetas al padre de familia si éste así lo solicita. Elabora Nota de Enfermería (Enfermería). Archiva expediente.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.55	

Nombre del Procedimiento: **ATENCIÓN NUTRICIONAL A PACIENTES**

*Todos los empleados pueden recibirla, sin embargo para una atención completa preferentemente se pasa consulta y refiere a Nutricionista

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Enfermera /Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe a Paciente (Trabajador, trabajadora, Hijo de trabajador o trabajadora)* * En las clínicas donde se cuente con los dos recursos, el encargado de esta actividad, será el colaborador administrativo.
2	Enfermera	Prepara a paciente de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> Toma de Peso y Talla, anota datos y entrega a Nutricionista.
3	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Realiza llenado de expedientes de la siguiente manera: Anota número de afiliación, nombre del paciente, edad y sexo, estado civil, peso real, peso ideal, talla, índice de masa corporal, diagnostico nutricional, patologías asociadas. Entrevista al paciente para determinar el motivo de consulta según patología: sobrepeso, obesidad, hipertensión, diabetes, etc. Realiza recuento de 24 horas (anamnesis alimentaria del día anterior a la consulta) Consulta al paciente si padece de alguna intolerancia alimentaria y se anota. Calcula valor calórico total de la dieta (anamnesis alimentaria) Brinda Educación Alimentaria Nutricional (EAN) según Patología y hábitos alimenticios del paciente, para ello hace uso del Listado de Intercambio de Alimentos proporcionado por el área de la Clínica de Nutrición del ISSS. Elabora plan de manejo nutricional, el cual consiste en el cálculo del Requerimiento Energético (RE) del paciente, distribución de nutrientes según requerimiento y la elaboración de un menú acorde a las necesidades y facilidades del paciente. Entrega papelería educativa según patología del paciente Programa próximo cita al paciente y anota en agenda o libro de control de citas nutricionales.
En el caso de la atención nutricional que se brinda a los hijos de los trabajadores y trabajadoras que se encuentran inscritos en el Centro de Atención Infantil procede de la siguiente manera:		
1	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Toma de peso y talla a todos los niños inscritos en el CDI desde maternal hasta kínder. Elabora diagnostico nutricional de acuerdo a los indicadores antropométricos de peso/talla, peso/edad, talla/edad. Cita a padres de menores que presenten riesgo de desnutrición u obesidad para brindar recomendaciones nutricionales así como menú adecuado a su edad. Elabora informe de todas las evaluaciones nutricionales, las cuales serán entregados en reunión a Coordinador(a) del CDI. Entrega cita a paciente la cual es anotada en expediente nutricional así como en libro de control de citas.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.56	

Nombre del Procedimiento: **atención nutricional a trabajadores en plantas potabilizadora las pavas; san pablo Tacachico y joya grande Guluchapa.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Coordina con el Departamento de Recursos Humanos de la Región Metropolitana el transporte a la planta. Confirma visita a Médico General de Clínica Empresarial de Las Pavas para citar pacientes que ameriten consulta nutricional. Brinda atención nutricional procediendo de la siguiente manera: Médico General llama a paciente vía telefónica Paciente llega a clínica y se prosigue a la toma de peso y talla el cual es anotado en expediente nutricional. Realiza entrevista a paciente. Llena expediente con toda la información brindada por el paciente. Realiza calculo energético Elabora plan de manejo nutricional (brinda Educación Alimentaria Nutricional y entrega menú así como papelería educativa. Deja nota en libro de visitas de la clínica (nombre, firma y sello). Coordina nueva visita con médico de planta.
2	Nutricionista	<p>Para Llevar a cabo la visita a la Planta de Guluchapa, Joya Grande:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisa cronograma de fechas ya aprobadas por el Departamento de Recursos Humanos Región Metropolitana, sobre jornadas de atención médica que se llevaran a cabo en Guluchapa para asistir junto al médico general responsable de brindar consulta médica. Brinda atención nutricional a paciente que lo solicita y aquellos que son referidos por médico general. <p>* Esta actividad se hace cumpliendo con lo establecido en el Plan de Trabajo</p>

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.57	

Nombre del Procedimiento: **charlas educativas nutricionales "club del Paciente hipertenso y paciente diabético" y clínica metabólica"**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Elabora y entrega invitaciones a charlas educativas, las cuales son aprobadas por el médico general de clínica empresarial. Coordina con la Gerencia de Recursos Humanos o el Departamento de Recursos Humanos Regional disponibilidad de Salón así como de equipo visual.

		<ul style="list-style-type: none"> Elabora de lista de asistencia de participantes.
2	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Elabora material educativo (ayuda visual, papelería educativa).
3	Colaborador Administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> Pasa el listado de asistencia para firma de participantes el día de la charla.
4	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla charla.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.58	

Nombre del Procedimiento: **JORNADA DE EVALUACIÓN NUTRICIONAL (ÍNDICE DE MASA CORPORAL) EN CADA ÁREA DE TRABAJO REGIÓN METROPOLITANA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Médico General	<ul style="list-style-type: none"> Coordina con Jefes de aéreas de trabajo la asistencia del médico general y nutricionista en área de trabajo para realizar jornada de Evaluación Nutricional(toma de peso y talla e Índice de Masa Corporal)
2	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Elabora material educativo (hoja de control de peso, papelería educativa). Toma de peso y talla Calculo de Índice de Masa Corporal Diagnostico Nutricional Brinda Educación Alimentaria Nutricional(EAN)

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.59	

Nombre del Procedimiento: **CITAS NUTRICIONALES SOLICITADAS Y ABIERTAS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe al paciente y anota en agenda, solicita nombre y extensión a la cual se le llamara para que asista a la consulta nutricional; en el caso que por razones laborales el paciente solicita una hora específica para ser atendido, anota la hora solicitada. En los casos en que el paciente solicite cupo vía telefónica, anota datos generales y reservara cupo para la fecha en que ha sido solicitada.

2	Enfermera	<ul style="list-style-type: none"> Prepara al paciente (toma de peso y talla) y pasa al consultorio nutricional.
CITA ABIERTA		
	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Recibe al paciente que asiste sin cita Nutricional previa, toma peso y talla de paciente antes de entrar a la consulta nutricional.
	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Nutricionista brinda atención nutricional a paciente.
El uso del sistema de citas solicitadas, citas abiertas o ambas dependerá de las actividades propias del personal de acuerdo al área laboral.		

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.60	

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES NUTRICIONALES.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Revisa libro de consultas diarias, para totalizar lo realizado durante el mes. Agrega los totales en el informe mensual de actividades. Elabora informe y entrega a médico y colaborador administrativo de cada clínica para control interno.
2	Colaborador administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Archiva Informe Mensual

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.61	

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL DE LABORES NUTRICIONALES**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Elaborará con base a todas las actividades realizadas en el año, la memoria de labores para dar cumplimiento al plan anual de labores. Dicha memoria de labores se presentara el último mes del año en curso. (Su elaboración se realizara en la primera quincena del mes de diciembre y corresponde a todas las actividades realizadas desde el mes de enero hasta la última quincena de diciembre).

		<ul style="list-style-type: none"> Para la elaboración de la memoria de labores toma en cuenta los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Total de consulta nutricional brindada durante el año. ✓ Total de Numero de Charlas Educativas realizadas "Club del paciente Hipertenso y paciente Diabético" ✓ Total de Charlas Educativas brindadas en Clínica Metabólica" Región Metropolitana. ✓ Total de Jornadas de Evaluación Nutricional ✓ Total de Atención Nutricional(Planta Las Pavas y Plantel Guluchapa)
2	Colaborador administrativo de Clínica	<ul style="list-style-type: none"> En base a los datos entregados por la nutricionista, digita la memoria de labores correspondiente, cumpliendo con el orden establecido en el formato para la elaboración de la memoria de labores. Una vez digitado el documento, será presentado al médico correspondiente para su revisión y aprobación final y posterior reproducción. Una vez revisado el documento se enviara una copia a la Coordinador (a) de las Clínicas Empresariales y Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Recursos Humanos Regional correspondiente.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.62	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO NUTRICIONAL
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de Plan Anual de Trabajo Nutricional el cual deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Caratula. ✓ Índice. ✓ Introducción. ✓ Objetivo general. ✓ Objetivos específicos. ✓ Insumos con los que se cuenta ✓ Descripción de los servicios que se ofrecen en la consulta nutricional, incluyendo el personal que atiende. ✓ Cronograma de Charla Club del paciente hipertenso y paciente diabético, clínica metabólica(tema y fecha) ✓ Cronograma de Jornadas de Evaluación Nutricional(fechas) ✓ Cronograma de Atención Nutricional a Plantas Las Pavas y Guluchapa(fechas)
2	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Entrega del Plan Anual de Trabajo Nutricional al Médico General para su revisión.

3	Colaborador administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Plan Anual de Trabajo Nutricional revisado y aprobado por el Medico General y entrega a colaborador administrativo de clínica, el cual devuelve a nutricionista quien deberá firmar y sellar.
4	Nutricionista	<ul style="list-style-type: none"> Firma y sella y entrega el Plan de Trabajo Nutricional al colaborador administrativo de clínica.
5	Colaborador administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el Plan de Trabajo Nutricional, verifica sello y firma del nutricionista. Envía una copia a la Coordinadora de Clínicas Empresariales de la Institución y otra copia es entregada a la Gerencia de Recursos Humanos o Departamento de Recursos Humanos Regional.
6	Ordenanza	<ul style="list-style-type: none"> Entrega original y copia del Plan Anual Nutricional a Coordinadora de las clínicas empresariales y en la Gerencia de Recursos Humanos o Departamento de Recursos Humanos Regional
7	Colaborador administrativo de clínica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia de Plan Anual de Trabajo Nutricional ya firmado y sellado de recibido tanto por colaborador administrativo de la Coordinadora de Clínicas Empresariales como de la Gerencia de Recursos Humanos Regional. Entrega a nutricionista quien archiva copias de recibido.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.63	

Nombre del Procedimiento: SOLICITUD Y ADMISIÓN AL CDI
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Recibe a empleado (a) interesados en los servicios que el Centro de Desarrollo Infantil ofrece a los hijos- hijas de acuerdo a Normativa vigente Orienta sobre descarga de solicitud a través de INTRANET, en aquellos casos que no se tiene acceso a este medio, se les facilita la solicitud explicando el llenado de la misma.
2	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud, revisa y da ingreso a la misma de acuerdo a fecha de recibida. Entrega solicitud a Coordinador(a) del CDI.
3	Coordinadora del CDI	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud Revisa edad conforme al nivel solicitado Verifica disponibilidad de cupo Entrevista a padres (empleado-a) para informar disponibilidad en el área requerida Informa disponibilidad y especifica en caso de haber cupo la documentación que debe presentar: Copia de partida de nacimiento, una fotografía del niño-niña y de los responsables, ficha de identificación, fotocopia de cartilla de vacunación y constancia de buena salud extendida por el médico pediatra del programa.

4	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa documentación según requisitos establecidos. Entrega formulario No.1 y lista de materiales que utilizara el niño según nivel de ingreso, dando un estimado de 15 días hábiles para presentarlos (lista de materiales, libros, uniformes, etc.) y menús nutricionales Entrega a Coordinador del CDI la documentación recibida
5	Coordinadora del CDI	<ul style="list-style-type: none"> Avala solicitud de ingreso del niño niña al Centro de Desarrollo Infantil firma y sella Remite a Secretaria para elaborar expediente
	Coordinadora del CDI	Informa a los padres que en caso de no presentarse el día de inicio deberán notificarlo con anticipación informando la razón de no presentarse en la fecha indicada.
6	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> Elabora expediente incluyendo con la documentación de inscripción (fotocopia de partida de nacimiento, cartilla de vacunación, constancia de buena salud del niño-niña, fotografías, solicitud de inscripción y ficha de identificación) Informa a la educadora responsable del nuevo ingreso. Informa a los padres el día y hora que se presentará el niño para gozar de los servicios que ofrece el CDI
7	Enfermera o Técnico Materno infantil o Maestra de Parvularia o Auxiliar de Maestra	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y ubica al niño niña en el área que corresponda de acuerdo a la edad.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.64	

Nombre del Procedimiento: RECEPCIÓN NIÑOS-NIÑAS MATERNAL 1 Y 2
Insumos: Requerimientos del Instituto Nacional de Protección de la Niñez y Adolescencia ISNA

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Materno Infantil, enfermera o Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> Recibe formulario No. 1 (ANEXO 1), en el cual se ha especificado indicaciones de atención para el niño-niña debidamente firmado. Recibe y revisa estado del niño, que esté limpio y completamente saludable. Cuida y alimenta conforme indicaciones en el formulario No. 1 Si durante las primeras horas de estancia en el CDI, el niño-niña presenta síntomas febriles o de otra índole, avisa de inmediato al médico Pediatra y a los padres, para que lo retiren del Centro de Desarrollo Infantil.
2	Técnico Materno Infantil	<ul style="list-style-type: none"> Ubica a los niños niñas en una colchoneta y trabaja la estimulación temprana, de lenguaje y motricidad Induce y entrena al niño-niña para el dominio de esfínteres Verifica y Fortalece la buena práctica de hábitos alimenticios acorde a la edad del niño-niña

		<ul style="list-style-type: none"> Para la introducción al aprendizaje del idioma ingles lo desarrolla utilizando los libros Friends Beginners en todos los niveles excepto el área de maternal I Informa periódicamente (cada semana o cuando se estime necesario) al Coordinador(a) del CDI y a los padres el desarrollo y comportamiento de los niños y niñas al interior del CDI
3	Coordinadora-del CDI	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa cumplimiento de actividades conforme requerimientos del Instituto Nacional de Protección de la Niñez y Adolescencia, ISNA, semanalmente. Contacta a los padres cuando un niño tiene dificultades de aprendizaje, déficit de atención, hiperactividad, Ecolalia, etc. Remite al niño para evaluación pediátrica.
4	Enfermera o Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> Prepara higiénicamente al niño para entregarlo a los padres o responsable 15 minutos antes de la salida del CDI. <p>*Los niños deben ser retirados del CDI 15 minutos antes de las 5:00pm.</p>
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO		HOJA 2 DE 2
5	Enfermera o Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> Entrega los niños a los padres, quienes deberán revisar que se encuentre en buen estado y comunicar al Técnico Materno Infantil, enfermera o auxiliar cualquier indicación que estime conveniente transmitir respecto al niño y la atención brindada.

ANEXO No 1



DATOS GENERALES Y DE ALIMENTACIÓN DEL NIÑO/A ÁREA DE MATERNAL 1



Nombre del Niño/a: _____

Fecha de Nacimiento: _____

Nombre Padre/Madre: _____

Teléfonos de Contacto: Oficina _____

Celular _____

Casa _____

Horario de Alimentación

HORA	TIPO DE ALIMENTO	OBSERVACIONES





LISTADO DE ROPA Y ACCESORIOS



DIARIAMENTE EL NIÑO Y NIÑA DEBERÁ PRESENTARSE BAÑADO, CON LAS UÑAS RECORTADAS Y CON LA ROPA Y ACCESORIOS QUE A CONTINUACIÓN SE DETALLAN, DE ACUERDO AL ÁREA EN QUE ESTÁN UBICADOS.

DETALLE DE ROPA Y ACCESORIOS	AREA MATERNAL 1	AREA MATERNAL 2	PREKINDER Y KINDER
PACHAS PLÁSTICAS	DE ACUERDO A HORARIO DE COMIDAS SEGÚN LA EDAD	1	
JUEGO DE CUBIERTOS PLÁSTICOS	1		
PAÑALERA	1		
LONCHERA	1	1	1
BOLSÓN GRANDE (PLÁSTICO O DE TELA)		1	1
PAÑALES DESECHABLES	8	5	
TOALLAS HÚMEDAS	1 PAQUETE	1 PAQUETE	
CREMA PARA EVITAR ESCALDADURAS	1 TUBO	1 TUBO	
CAMBIO DE ROPA COMPLETO (INCLUYENDO PARES DE CALCETINES) DE ACUERDO AL GÉNERO	2	1	1
BABEROS	2		
FRAZADA O SÁBANA	1	1	1
SWETER (SEGÚN EL CLIMA)	1	1	1
TOALLAS DE BAÑO	1		
PEINE	1	1	1
BOLSA PLÁSTICA (PARA DEPOSITAR LA ROPA SUCIA)	1	1	1

NOTA: TODOS LOS ACCESORIOS Y ROPA, DEBERÁN PRESENTARSE DIARIAMENTE IDENTIFICADOS CON EL NOMBRE DEL NIÑO O DE LA NIÑA.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Bienestar y Seguridad Ocupacional	
	05	2015	Código: 25.2.3.15.65	

Nombre del Procedimiento: RECEPCIÓN NIÑOS DE PARVULARIA
Insumos: programa del Ministerio de Educación

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Maestra de Parvularia	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y verifica que el niño-niña este bien de salud, que se presente uniformado y completamente limpio de lo contrario se le envía el primer llamado de atención por escrito a los padres de familia. Revisa que los alimentos de refrigerio y almuerzo estén de acuerdo al menú nutricional Si durante las primeras horas de estancia en el CDI, el niño-niña presenta síntomas febriles o de otra índole, avisa de inmediato al médico Pediatra y a los padres para que lo retiren del Centro de Desarrollo Infantil. Supervisan toma de alimentos de los niños y niñas Revisa y adecua contenidos de estudio, según programa del Ministerio de Educación y calendarización de actividades elaborada por la Coordinadora del CDI y Clínicas Empresariales , el cual consiste en el programa anual que se elabora tomando de parámetro los 4 componentes de atención que exige dicho programa (Elaborado por el Centro Ternura (CDI) y el ISNA Desarrolla contenidos de estudio de acuerdo al programa y libros de texto según nivel de estudio (se adjuntan contenidos de estudio). Informa periódicamente a diario o cuando estime conveniente al Coordinador y a los padres el desarrollo y comportamiento del(los) niño(s) al interior del CDI Prepara a los niños para la participación en el acto cívico, clausura y actividades navideñas Prepara y suministra evaluaciones trimestrales a los niños y niñas. En caso de no existir observaciones firma y sella y envía evaluaciones a los padres (empleado/a)
2	Maestra de Parvularia	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de los padres para tratar inquietudes que tuvieren en cuanto al resultado de la evaluación de su hijo(a)
3	Maestra de Parvularia	<ul style="list-style-type: none"> Establece según programa de actividades día y hora para atender a los padres (empleado/a) Informa a los padres el día y hora que deberán presentarse para ser atendidos.
4	Maestra de Parvularia	<ul style="list-style-type: none"> Atiende inquietudes de los padres (empleado/a) y llena formulario de los puntos tratados incluyendo recomendaciones para superar observaciones. Firman formulario modelo facilitado por el ISNA (ANEXO 2)

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remite a Secretaria formulario para que lo ubique en el expediente del niño- niña respectivo.
5	Secretaria	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y archiva formulario en el expediente respectivo, previa verificación de seguimiento de los puntos tratados.
PARA QUE EL NIÑO NIÑA RECIBA APLICACIÓN DE FLUOR E HIGIENE BUCAL (Esto de acuerdo a calendarización de actividades del CDI)		
1	Coordinador(a) del CDI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicita apoyo de médico odontólogo infantil al Instituto Salvadoreño del Seguro Social ▪ Concretan fecha y hora de reunión para la planificación de la campaña de aplicación de flúor e higiene bucal
2	Coordinador(a) del CDI	Coordina con el Medico Odontólogo del ISSS las actividades a realizar: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa calendario de actividades ▪ Define día y hora de la campaña ▪ Verifica instrumentos y materiales a utilizar en la campaña ▪ Informa a las maestras de parvulario día y hora de la campaña
3	Médico Odontólogo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asiste el día y hora señalado para la revisión bucal y aplicación de flúor de los niños y niñas que asisten al Centro de Desarrollo Infantil ▪ Atiende a cada uno de los niños del CDI, aplica el flúor y elabora ficha donde refleja el estado en que se encuentran dientes y muelas ▪ Entrega ficha a las maestras
4	Maestra de Parvularia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega ficha a los padres(empleador/a) y explica las observaciones emitidas por el médico Odontólogo para el respectivo tratamiento.



REUNIÓN CONVOCADA A MADRE Y/O PADRE DE FAMILIA

Fecha de Reunión: _____
Nombre Madre de Familia: _____
Nombre Padre de Familia: _____
Nombre del Niño/Niña: _____

PUNTOS A TRATAR:

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

FIRMAS:

Madre de Familia

Padre de Familia

Licda. Elsi Guardado de Monterrosa
Coordinadora CDI

Nombre Educadora:

DEPARTAMENTO DE REMUNERACIONES

No.	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
1	Trámite y elaboración de planillas normales, eventuales y a destajo quincenal.	25.3.3.14.01
2	Trámite y elaboración de planilla adicional.	25.3.3.14.02
3	Planilla para pago de vacaciones	25.3.3.14.03
4	Planilla de horas extras	25.3.3.14.04
5	Descuentos por compras al crédito despesa familiar.	25.3.3.14.05
6	Elaboración de planillas de cotizaciones AFP, INPEP E IPSFA.	25.3.3.14.06
7	Elaboración de planillas de cotizaciones del ISSS.	25.3.3.14.07
8	Exoneración de marcación o cambio de horario.	25.3.3.14.08
9	Revisión de reportes de marcación de asistencia	25.3.3.14.09
10	Toma de huella en reloj biométrico	25.3.3.14.10

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	
			Código: 25.3.3.14.01	

Nombre del Procedimiento: **TRÁMITE Y ELABORACIÓN DE PLANILLAS NORMALES, EVENTUALES Y A DESTAJOS QUINCENALES.**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo y Normas Técnicas de Control Interno Específicas de ANDA (NTCIEANDA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Remuneraciones	De conformidad al calendario semestral y Vo.Bo. de la UFI en el que se definen las fechas relativas a pago y a la entrega de las planilla al Depto. de Tesorería se elabora a nivel de sistema los parámetros que identifican las correspondientes planillas como por ejemplo: No, Tipo y Código (01-1401 Normal, 03-1401 Eventual) asignándoles a cada una de ellas fechas y órdenes de pago. Permite la apertura del proceso de elaboración.
2	Técnico de Remuneraciones	Recibe de las dependencias diariamente de forma física o por correo electrónico, acciones de personal de incapacidades, notas de descuento, acuerdos de nuevos ingresos, traslados y cancelaciones de personal, licencias, cuentas de ahorro bancarias. Los créditos de despesa y órdenes de compra (cada 15 y 30 de cada mes), para el personal a destajo se reciben planillas que elaboran los encargados asignados por la Gerencia Comercial de forma quincenal.
3	Técnico de Remuneraciones	Revisa y ordena nuevamente los documentos, si todo está correcto, digita la información remitida por las diferentes unidades, para elaborar planilla preliminar revisión y cuadre.
4	Técnico de Remuneraciones	Procede a generar e imprimir la planilla para realizar proceso de verificación y validación de movimientos de personal, ingresos, traslados, cancelaciones, incapacidades y descuentos. Con esta

		actividad se garantiza que la aplicación de la información sea la correcta, esto; por medio de una Inspección al 100% (Incapacidades, descuentos por licencias, llegadas tardes, bonificación, ayuda alimenticia para el personal a destajo, etc.) y un muestreo de los datos sobre los cálculos realizados por el sistema Incapacidades, Seguro Social y Renta.
5	Técnico de Remuneraciones	Sí existen errores, corrige, revierte y genera nuevamente planilla y procede a verificar el cuadro y archiva documentos.
6	Técnico de Remuneraciones	Imprime planilla tamaño carta, la que se utiliza por el Pagador Institucional para su control de calidad sobre el líquido y los totales, anexos de descuentos, variables, descuentos cíclicos formato Standard, impuestos de la renta en original y copias, boletas de pago. Reporte con transferencia bancaria, los cuales son entregados físicamente al Depto. de Tesorería, enviando posteriormente el archivo de banco que se remite por correo electrónico. En el mismo acto se imprime el Resumen de Planilla de remuneraciones para efectos presupuestarios el cual es entregado al Depto. de Presupuesto.
7	Técnico de Remuneraciones	Imprime planilla tamaño USA Standard original y copia; original pasa actividad No 9 y archiva copia. En ese momento la original es firmada por el Técnico de Remuneraciones legalizando de esa manera la elaboración como persona responsable.
8	Técnico de Remuneraciones	Elabora e imprime en el Sistema de Control de Ejecución Presupuestaria SICEP, requerimiento de fondos por medio de formulario S1.
9	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, revisa y firma original de planillas, Formularios "Resumen de planillas" y formulario "S1" para efectos de control presupuestario.
10	Técnico de Remuneraciones	Remite al Departamento de Presupuesto original de planillas, tamaño standard Formularios "Resumen de planillas" y formulario "S1" para el proceso ejecución presupuestaria.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	
			Código: 25.3.3.14.02	

Nombre del Procedimiento: TRÁMITE Y ELABORACIÓN DE PLANILLA ADICIONAL.
Insumos: Reglamento Interno de Trabajo y Normas Técnicas de Control Interno Específicas de ANDA (NTCIEANDA).
Observación: Esta planilla procesa información de pago del personal que será reintegrado de la planilla normal, por recibir acciones de personal en forma extemporánea como: Pagos de Prestaciones (Ayuda por Matrimonio-Nacimiento), Incapacidades, interinatos o de acciones de nuevos ingresos o cambios, los cuales para la planilla normal del mismo mes no se incluyeron dichos cambios. Así como para el pago de horas extras y Nocturnidades.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Remuneraciones	De conformidad al calendario semestral y Vo.Bo. de la UFI en el que se definen las fechas relativas a pago y a la entrega de las planilla al Depto. de Tesorería se elabora a nivel de sistema los parámetros que identifican las correspondientes planillas como por ejemplo: No, Tipo y Código (04-1413 Adicional) asignándoles a cada una de ellas

		fechas y órdenes de pago. Permite la apertura del proceso de elaboración.
2	Técnico de Remuneraciones	Recibe de forma física y por medio de correo electrónico la siguiente información: Horas extras y Nocturnidades (cada 12 de cada mes), así como también en forma diaria las Acciones de personal de incapacidades, Acuerdos o contratos de nuevos ingresos y solicitudes de gratificación. Tanto las horas extras como las nocturnidades son recibidas para efectos de cuadratura y como documentos soporte para la planilla que se elabora.
3	Técnico de Remuneraciones	Revisa solicitud y documentación para el trámite de pagos en concepto de gratificaciones como: ayudas por matrimonio, maternidad, reconocimiento de hijos, a fin de incluirlos en planilla adicional.
4	Técnico de Remuneraciones	Digita información remitida por las diferentes unidades y se efectúa la migración de horas extras, y nocturnidades a la base de datos del sistema de planilla.
5	Técnico de Remuneraciones	Procede a generar e imprimir planilla, para realizar proceso de verificación, validación y cuadratura de ingresos por horas extras, nocturnidades, incapacidades, contrataciones y solicitudes de gratificaciones. Con esta actividad se garantiza que la aplicación de la información sea la correcta, esto; por medio de una Inspección al 100% (Incapacidades, horas extras, nocturnidades gratificaciones etc.) y un muestreo de los datos sobre los cálculos realizados por el sistema Incapacidades, Seguro Social y Renta.
6	Técnico de Remuneraciones	Sí existen errores, corrige, revierte y genera nuevamente planilla y procede a verificar el cuadro y archiva documentos.
7	Técnico de Remuneraciones	Imprime planilla tamaño carta, la que se utiliza por el Pagador Institucional para su control de calidad sobre el líquido y los totales, anexos de descuentos, variables, descuentos cíclicos formato Standard, impuestos de la renta en original y copias, boletas de pago. Reporte con transferencia bancaria, los cuales son entregados físicamente al Depto. de Tesorería, enviando posteriormente el archivo de banco que se remite por correo electrónico. En el mismo acto se imprime el Resumen de Planilla de remuneraciones para efectos presupuestarios el cual es entregado al Depto. de Presupuesto.
8	Técnico de Remuneraciones	Imprime planilla tamaño USA Standard original y copia; original pasa actividad No 10 y archiva copia. En ese momento la original es firmada por el Técnico de Remuneraciones legalizando de esa manera la elaboración como persona responsable.
9	Técnico de Remuneraciones	Elabora e imprime en el Sistema de Control de Ejecución Presupuestaria SICEP, requerimiento de fondos por medio de formulario S1.
10	Gerente de Recursos Humanos	Recibe y firma original de planillas, Formularios "Resumen de planillas" y formulario "S1" para efectos de control presupuestario.
11	Técnico de Remuneraciones	Remite al Departamento de Presupuesto original de planillas, tamaño standard Formularios "Resumen de planillas" y formulario "S1" para el proceso ejecución presupuestaria.

Referencia: 20	Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia	Presidencia	

Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	1 de 2
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	
			Código: 25.3.3.14.03	

Nombre del Procedimiento: **PLANILLA PARA PAGO DE VACACIONES.**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo y Código de Trabajo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Remuneraciones	Elabora a nivel de sistema los parámetros que identifican las correspondientes planillas: como son fechas y órdenes de pago. Permite la apertura del proceso de elaboración.
2	Técnico de Remuneraciones	Imprime Acuerdo de vacación mensual el cual es generado según programación del Sistema de Recursos Humanos, revisa y verifica acciones de personal: cancelaciones, personal incapacitado o si existe nota de reprogramación a fin de no ser incluida en el acuerdo de vacación si cumple 200 días trabajados de acuerdo al Art. 180 del Código de Trabajo. Se envía copia del acuerdo preliminar a la Despensa para elaboración de nómina para descuentos.
3	Técnico de Remuneraciones	Después de su revisión se envía a firma para su aprobación al Gerente de Recursos Humanos.
4	Técnico de Remuneraciones	De estar correcto y firmado el acuerdo de vacación mensual, imprime Acuerdos de vacación y avisos firmados (FACSIMIL) por el Gerente de Recursos Humanos los cuales se envían a las respectivas unidades según programación.
5	Técnico de Remuneraciones	EL 15 de mes se recibe de las Despesas Regionales, listados y archivo del personal que ha solicitado crédito en la Despensa Familiar de ANDA y órdenes de compra, la cual deberá ser incluida en la planilla de vacaciones de cada mes.
6	Técnico de Remuneraciones	Procede a vaciar información en el sistema de RRHH y genera e imprime planilla preliminar, revisa y cuadra contra documentos fuentes.
7	Técnico de Remuneraciones	Si todo está correcto elabora planilla definitiva en original tamaño carta y USA Standard y los respaldos de anexos como: descuentos fijos, variables, Impuesto sobre la Renta y boletas de pagos, listados de personal que cobra por cuenta de ahorro y el ARCHIVO POR CORREO ELECTRONICO. Elabora e imprime en el Sistema de Control de Ejecución Presupuestaria SICEP, requerimiento de fondos por medio de formulario S1 y lo entrega a Tesorería. Y depto. de Presupuesto respectivamente.
8	Gerente de Recursos Humanos	Después de Imprimir tamaño estándar y Elaborar s-1 se envía al Gerente De Recursos Humanos. Recibe y firma original de planillas, Formularios "Resumen de planillas" y formulario "S1" para efectos de control presupuestario. Y se envían al depto. de Presupuesto
9	Técnico de Remuneraciones	Archiva copia de la planilla y anexos.

Referencia: 20	Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia	Presidencia	

Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	1 de 3
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	
			Código: 25.3.3.14.04	

Nombre del Procedimiento: **PLANILLA DE HORAS EXTRAS.**

Insumos: Instructivo para el Trámite de pago por trabajo en tiempo extraordinario en exceso de jornada ordinaria.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	<p>Recibe de las unidades de ANDA, de acuerdo al calendario de entrega establecido por la Gerencia de Recursos Humanos la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de personas y reportes con hojas de marcación y autorización previa de la hora extraordinaria en la que confirme que trabajaron en tiempo extraordinario con autorización del Jefe de Depto. y/o Gerente de Área. 2. Reporte del detalle de tiempo trabajado, el cual debe ser firmado por el Gerente de Área o Jefe de Departamento. 3. Los reportes de horas extras deberán presentarse debidamente firmados y sellados por el Jefe de depto. y/o Gerente de Área. 4. Anexar reportes de control de asistencia respectivo y autorización previa. 5. Anexar nota con valores de horas extras y nocturnidades por Región para Vo.Bo del Director del Área a que pertenece. 6. Para el personal que no marca tarjeta por la naturaleza de sus funciones y se encuentre debidamente autorizado por el jefe de cada dependencia, deberá escribir en el reporte "No marca". Por lo que las unidades tienen responsabilidad de llevar control (en bitácora o libro de asistencia) de las labores ejecutadas por cada empleado, para efectos de control de entes fiscalizadores. 7. Enviar Archivo de los reportes correspondiente al Departamento de Remuneraciones por medio de correo interno electrónico, para introducirlo al sistema de planillas.
2	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Recursos Humanos Regional	<p>Recibe de las diferentes unidades de la región reportes de horas extras debidamente autorizadas y firmadas por jefe inmediato (jefe de brigada) quien ordena el trabajo y por el gerente de la región quien es el que autoriza.</p> <p>Se recibe documentación de respaldo ya sea mediante correo u orden de trabajo firmado por el jefe de departamento</p> <p>Se recibe reportes de horas extras y nocturnidades de operadores de bomba, firmados y sellados por el jefe de área de producción.</p>
		<p>Para realizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Cálculos de reportes: Se elabora especificando labor realizada, detallando lugar y fecha b) Tiempo laborado con marcaciones. Revisión de documentación que la hora reportada este acorde con su hoja de marcación o bitácora de asistencia que anexa a la hoja de cálculo de extra

		<p>c) Descripción específica con actividades realizadas.</p> <p>d) Revisa Acuerdos de vacaciones e incapacidades a fin de asegurarse que no se reporte trabajo extra en tales períodos. Las hojas de cálculo de extras se envían a firma, jefe de departamento y al gerente regional para luego compaginar y cuadrar los consolidados para enviar datos finales para elaboración de S-1 y notas.</p>
3	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Recursos Humanos Regional	En caso de existir diferencia en cálculos, incongruencias con marcaciones, licencias, vacaciones, error en reporte grabado en archivo o que las labores desarrolladas no son específicas, se devuelve al Área solicitante, documentación equivocada para su corrección.
4	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Recursos Humanos Regional	<p>Recibe información con observaciones superadas si no ha transcurrido tiempo programado. En caso de recibirlo fuera de programación lo incluye en próximo proceso de pago, que será solo en planilla adicional de fin de mes</p> <p>Envía al Departamento de Remuneraciones toda la información debidamente documentada para su respectivo trámite</p>
5	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Utiliza sistema adicional al de RRHH, para vaciar la información al sistema de RRHH.
6	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	<p>Integra separadamente por trabajador la información sobre:</p> <p>1- Horas extras.</p> <p>2- Nocturnidad.</p>
7	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Genera planilla preliminar e imprime una copia en el sistema de RRHH
8	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Realiza validación de valores en planillas contra S-1 y cuadra.
9	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Se envía al Depto. de Tesorería planilla tamaño carta y cuentas bancarias. para su cancelación
10	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Imprime planilla estándar y se pasa a gerente de recursos humanos para su firma
11	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Sella reporte original y copia para constar su liquidación que dice "Tramitado". Y SE ENVIA AL DEPTO DE TESORERIA.
12	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Archiva copias de los reportes por mes.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	

			Código: 25.3.3.14.05	
--	--	--	----------------------	--

Nombre del Procedimiento: DESCUENTOS POR COMPRAS AL CRÉDITO DESPENSA FAMILIAR.
Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> Recibe información de las Despesas Regionales por correo electrónico, o por programa hecho en informática reportes del personal de la Regional correspondiente sobre crédito y órdenes de compra. Revisa información y listado conforme registros de vacaciones y licencias, para aplicación de descuentos en planilla correspondiente normal o vacación.
2	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Vacía datos del archivo electrónico al sistema de RRHH en planillas
3	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	Revisa cuadro de reporte de despensa y órdenes de compra.
4	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	En caso de existir observación de algún trabajador a quien no se le ha aplicado el descuento, comunica telefónicamente o por correo electrónico, el caso al Administrador de la Despensa, para bloquear futuras ventas.
5	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> Elabora reporte de descuentos.
6	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> Envía un pre-reporte de los rubros de crédito y órdenes de compra al Administrador de la Despensa, por correo electrónico para su revisión.
7	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> Remite liquidación a Departamento de Tesorería en original y copias.
8	Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones.	<ul style="list-style-type: none"> Posteriormente archiva documentación fuente.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	

			Código: 25.3.3.14.06	
--	--	--	----------------------	--

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE COTIZACIONES AFP, INPEP E IPSFA.**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo y Normas Técnicas de Control Interno Especificas de ANDA (NTCIEANDA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Remuneraciones	Actualiza en el sistema de RRHH (el primer día hábil de cada mes), los pensionados y traslados recibidos de parte de las administradoras de pensiones, según el mes de vigencia.
2	Técnico de Remuneraciones	Genera en el sistema de RRHH, los archivos que contienen la información sobre los Ingresos Brutos Cotizables (IBC), tramitados en planilla de pago, y que serán migrados al Sistema de la Superintendencia de Pensiones.
3	Técnico de Remuneraciones	Crea los parámetros del mes y año a procesar por cada AFP e INPEP en el sistema de la Superintendencia de Pensiones.
4	Técnico de Remuneraciones	Migra la información del sistema de RRHH al sistema de la Superintendencia de Pensiones.
5	Técnico de Remuneraciones	Hace un cálculo preliminar de la planilla de AFP e INPEP, verifica que la información se haya migrado correctamente y compara los totales contra el archivo del Sistema de RRHH.
6	Técnico de Remuneraciones	Sí existen errores, corrige, revierte, genera nuevamente la planilla y procede a verificar el cuadro.
7	Técnico de Remuneraciones	La planilla del IPSFA se elabora en un sistema propio de dicha institución, para lo cual se trabaja separadamente utilizando las actividades del 1 al 6.
8	Técnico de Remuneraciones	Genera definitivamente las planillas de AFP, INPEP e IPSFA, imprime dos juegos de cada una, y genera un archivo en medio magnético.
9	Técnico de Remuneraciones	Remite las planillas impresas y el archivo magnético al Departamento de Tesorería, para su autorización, revisión, aprobación, pago y resguardo de las planillas canceladas.
10	Técnico de Remuneraciones	Elabora Planilla Complementarias correspondiente a meses anteriores utilizando las mismas actividades del 1 al 9

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	
			Código: 25.3.3.14.07	

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE PLANILLAS DE COTIZACIONES DEL ISSS.**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo y Normas Técnicas de Control Interno Especificas de ANDA (NTCIEANDA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Técnico de Remuneraciones	Cada inicio de mes Actualiza en el sistema de RRHH, el personal pensionado y demás información recibida de parte de las administradoras de pensiones, según el mes de vigencia.
2	Técnico de Remuneraciones	Genera en el sistema de RRHH, los archivos en Excel que contienen la información sobre los Ingresos tramitados en planilla de pago, y que servirán posteriormente para comparar totales.
3	Técnico de Remuneraciones	En el sistema de RRHH modulo planilla ISSS, crea los parámetros del mes, año a procesar y genera la planilla.
4	Técnico de Remuneraciones	Se verifica el total preliminar de la planilla del ISSS y que la información se haya migrado correctamente
5	Técnico de Remuneraciones	Compara los totales de la planilla contra los archivos elaborados en Excel, si existen errores corrige, revierte, genera nuevamente la planilla y procede a verificar el cuadro definitivo contra un reporte proporcionado por Depto. de Tesorería
6	Técnico de Remuneraciones	Imprime original y copia de planilla tamaño carta, y genera un archivo en medio magnético.
7	Técnico de Remuneraciones	Presenta la información que abajo se detalla en la fecha hábil en oficinas del ISSS, para su elaboración: Planillas tamaño carta del mes vigente y archivo magnético, para que elaboren las planillas en formato oficial del ISSS. Los recibos y copia de planillas con formato oficial del ISSS canceladas del mes anterior para que sean sellados
8	Técnico de Remuneraciones	Se trae de oficinas del ISSS, lo siguiente: Copias de planillas tamaño carta del mes en vigencia selladas de recibido Los recibos originales y copia de planillas con formato oficial del ISSS canceladas del mes anterior debidamente selladas
9	Técnico de Remuneraciones	Empasta y archiva copia de recibos y planillas cancelas del mes anterior, los recibos originales cancelados del mes anterior los remite al Depto. de Tesorería para su resguardo.
10	Técnico de Remuneraciones	Se dirige o manda a recoger a oficinas del ISSS en la fecha correspondiente, los recibos, archivo magnético y planillas del mes en vigencia ya elaboradas con formato oficial de dicha institución.
11	Técnico de Remuneraciones	Retira y revisa que las planillas y el archivo magnético sean igual a la información solicitada. (ver paso 7)
12	Técnico de Remuneraciones	Elabora nota de cotizaciones a cancelar del ISSS, para firma del Gerente de Recursos Humanos
13	Gerente de Recursos Humanos	Entrega nota firmada a Técnico de Remuneraciones
14	Técnico de Remuneraciones	Remite nota de cotizaciones firmada y archivo magnético al Departamento de Tesorería, para su revisión, corrección, aprobación y pago de la planilla.
15	Técnico de Remuneraciones	Elabora Planilla Complementarias correspondiente a meses anteriores utilizando las mismas actividades del 1 al 14.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	
			Código: 25.3.3.14.08	

Nombre del Procedimiento: **EXONERACIÓN DE MARCACIÓN O CAMBIO DE HORARIO.**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria de la Gerencia o del Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe del Jefe de la Unidad Solicitante acción de Personal de la exoneración de marcación o cambio de horario del empleado bajo su cargo.
2	Secretaria de la Gerencia de Recursos Humanos o del Departamento de Recursos Humanos Regional	Entrega acción de personal al Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Recursos Humanos Regional para información.
3	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Recursos Humanos Regional	Revisa, aprueba y envía a Técnico de Control de Expediente y Técnico de Remuneraciones
4	Técnico de remuneraciones	Recibe acción de personal autorizada para considerarla en el control de marcación.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	
			Código: 25.3.3.14.09	

Nombre del Procedimiento: **REVISIÓN DE REPORTES DE MARCACIÓN DE ASISTENCIA**

Insumos: Contrato Colectivo de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo y Políticas e Instructivo de Control de marcación y exoneración de asistencia.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria, Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o Técnico de Remuneraciones	Recibe durante los primeros 3 días hábiles de cada mes de parte del Departamento de Remuneraciones o del Departamento de Recursos Humanos Regional, vía correo los reportes de marcaciones del mes anterior. Imprime los reportes de marcación de asistencia de los empleados de la dependencia, revisa, identifica las faltas de marcación e inasistencia.
2	Secretaria, Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o Técnico de Remuneraciones	Entrega los reportes a cada empleado para que justifiquen y anexen comprobantes de las justificaciones de marcación por llegadas tardías, omisiones de marcación y exoneraciones en el caso de existir por la falta cometida.
3	Secretaria, Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o Técnico de Remuneraciones	Recibe de los empleados los reportes con las justificaciones, informa y presenta al jefe inmediato superior los reportes con faltas de marcación, inasistencia y llegadas tardías sin justificación por parte del empleado, el resto de reportes de marcación los archiva por mes y año: <ul style="list-style-type: none"> Los reportes de marcación con y sin justificación por los empleados. Los reportes sin observaciones

		<ul style="list-style-type: none"> Copia Acciones de Personal con descuento por llegadas tardías incluyendo el cálculo del valor a descontar en el caso de que existiera. Copia Acciones de Personal por amonestación escrita u otro tipo de acciones que el Jefe disponga y Todo tipo de documento relacionado.
4	Secretaria, Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o Técnico de Remuneraciones	Recibe instrucciones del jefe inmediato superior para elaborar: <ul style="list-style-type: none"> Acciones de Personal con descuento por llegadas tardías incluyendo el cálculo del valor a descontar en el caso de que existiera. Acciones de Personal para amonestación escrita u otro tipo de acciones que el Jefe disponga (esta Acción escrita se la entrega al jefe para su aplicación)
5	Secretaria, Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o Técnico de Remuneraciones	Remite a la Gerencia de Recursos Humanos o al Departamento de Recursos Humanos Regional para su revisión.
6	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional	Margina acción de personal para ser enviada al Departamento de Remuneraciones para que realicen el respectivo descuento en planilla de pago. **Para el caso de los Jefes de Departamentos de Recursos Humanos Regionales, envían la acción de personal con descuento a la Gerencia de Recursos Humanos para revisión y para que sea enviada al Departamento de Remuneraciones y posteriormente la Secretaria, Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o Técnico de las regiones archive por mes y año: <ul style="list-style-type: none"> Los reportes de marcación con y sin justificación por los empleados. Los reportes sin observaciones Copia Acciones de Personal con descuento por llegadas tardías incluyendo el cálculo del valor a descontar en el caso de que existiera. Copia Acciones de Personal por amonestación escrita u otro tipo de acciones que el Jefe disponga. Todo tipo de documento relacionado.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Remuneraciones	
			Código: 25.3.3.14.10	

Nombre del Procedimiento: **TOMA DE HUELLA EN RELOJ BIOMÉTRICO**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo y Normativa de control, marcación y exoneración de asistencia.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o	Toma la huella digital en el Reloj Biométrico del Edificio Administrativo, Edificio Comercial y Edificio Zona Norte o

	Técnico de ANDA /Técnico de Remuneraciones	Región asignada, al personal de nuevo ingreso y personal trasladado de otros planteles, edificios o dependencias.
2	Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o Técnico de ANDA /Técnico de Remuneraciones	A principios de cada mes, baja del Reloj Biométrico a su pc por medio de un programa los reportes de marcaciones de asistencia de los empleados del Edificio Administrativo, Edificio Comercial y Edificio Zona Norte o Región asignada.
3	Auxiliar Administrativo, Colaborador Administrativo o Técnico de ANDA /Técnico de Remuneraciones	Envía reporte de marcación de asistencia dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes de forma digital o impresa a: Directores, Subdirector, Gerentes, Subgerentes y Jefes de departamentos, incluyendo a sus respectivas Secretarías o Asistentes.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION Y CONTROL DE PERSONAL

No.		CODIGO
1	Elaboración de carné institucional a personal de nuevo ingreso	25.4.3.14.01
2	Elaboración de carné institucional por cambio de cargo y/o traslado	25.4.3.14.02
3	Elaboración de carné institucional por reposición	25.4.3.14.03
4	Elaboración de proyecto de presupuesto de remuneraciones a nivel institucional	25.4.3.14.04
5	Elaboración del plan de capacitación.	25.4.3.14.05
6	Capacitación interna sin apoyo de Insaforp	25.4.3.14.06
7	Capacitación interna o externa con apoyo de Insaforp	25.4.3.14.07
8	Capacitación externa abierta con apoyo de Insaforp	25.4.3.14.08
9	Trámite de becas	25.4.3.14.09
10	Archivo y custodia de expediente	25.4.3.14.10
11	Estudio sobre clima organizacional	25.4.3.14.11
12	Seguimiento del estudio del clima organizacional.	25.4.3.14.12
13	Evaluación del desempeño	25.4.3.14.13
14	Evaluación del desempeño período de prueba por treinta días.	25.4.3.14.14
15	Reclutamiento, selección y contratación de recurso humano	25.4.3.14.15
16	Inducción de nuevo personal	25.4.3.14.16
17	Promoción interna (cambio de cargo y plaza con variación salarial)	25.4.3.14.17
18	Traslado, cambio de cargo, cambio de sede y permuta.	25.4.3.14.18
19	Rotación de personal	25.4.3.14.19
No.		CODIGO
20	Contrataciones interinas (para cubrir plazas de médicos, enfermeras, asistentes dentales u otros por motivos de ausencias por vacaciones, incapacidades y licencias prolongadas)	25.4.3.14.20
21	Asignación de códigos a personal de nuevo ingreso	25.4.3.14.21
22	Declaración jurada de patrimonio	25.4.3.14.22
23	Solicitud de historial laboral	25.4.3.14.23
24	Renuncias de personal	25.4.3.14.24
25	Cancelación de nombramiento, terminación de nombramiento o contrato de personal con o sin responsabilidad para la institución o por fallecimiento del empleado	25.4.3.14.25
26	Pago de devengos pendientes, ayuda por fallecimiento y/o indemnización.	25.4.3.14.26
27	Licencias con y sin goce de sueldo	25.4.3.14.27
28	Licencias para estudios	25.4.3.14.28

29	Solicitudes de constancias de tiempo de servicio personal activo/pasivo	25.4.3.14.29
30	Elaboración de contratos anuales personal permanente	25.4.3.14.30
31	Propuestas de contratación de personal ante el ministerio de hacienda	25.4.3.14.31
32	Amonestación escrita	25.4.3.14.32
33	Nombramiento interino (por sustitución de niveles jerárquicos para cubrir ausencias por: vacaciones, incapacidades o licencias)	25.4.3.14.33
34	Suspensión de nombramiento	25.4.3.14.34
35	Traslado de Personal	25.3.3.20.35
36	Cambio de Cargo	25.3.3.20.36
37	Cambio de Sede y Permuta	25.3.3.20.37

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.01	

Nombre re del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE CARNÉ INSTITUCIONAL A PERSONAL DE NUEVO INGRESO.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Administrador de Sistema de RRHH	Recibe de Técnico de Desarrollo de Personal, la documentación completa del nuevo empleado que ingresará a la Institución. Acuerdo de Nombramiento o Contrato Personal firmados por Señor Presidente, Fotografía reciente, Fotocopias de documentos de Identidad Personal (DUI, AFP, ISSS, NIT).
2	Administrador de Sistema de RRHH	Crea registro en Sistema de Elaboración de Carné. Ingresando para ello: Nombre del Empleado, Cargo que desempeña, Unidad Administrativa a la que pertenece.
3	Administrador de Sistema de RRHH	Realiza toma e ingresa fotografía a Sistema de Elaboración y Emisión de Carné.
4	Administrador de Sistema de RRHH	Imprime el Carné Institucional respectivo.
5	Administrador de Sistema de RRHH	Devuelve la documentación completa junto con el carné Institucional al Técnico de Desarrollo de Personal para ser entregado al empleado de Nuevo Ingreso.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.02	

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE CARNÉ INSTITUCIONAL POR CAMBIO DE CARGO Y/O TRASLADO**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Administrador de Sistema de RRHH	Recibe copia de acción de Personal firmada por Gerente de Recursos Humanos autorizando cambio de cargo y/o traslado.
2	Administrador de Sistema de RRHH	Procesa la acción de Personal en el Sistema de Administración de Recursos Humanos.
3	Administrador de Sistema de RRHH	Actualiza la información del empleado en el Sistema de Emisión de Carné.
4	Administrador de Sistema de RRHH	Imprime el Carné Institucional respectivo.
5	Administrador de Sistema de RRHH	Envía el carnet a la unidades respectiva, para que sea entregado al empleado. El nuevo carné es dado por recibido, firmando fotocopia del mismo.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Administración y Control de Personal	
	12	2014	Código: 25.4.3.14.03	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE CARNÉ INSTITUCIONAL POR REPOSICIÓN
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Administrador de Sistema de RRHH	Recibe solicitud de reposición de carné vía telefónica o correo electrónico, por extravío o daño en el mismo.
2	Administrador de Sistema de RRHH	Verifica los datos en Sistema de Administración de Recursos Humanos y Sistema de Elaboración de Carné.
3	Administrador de Sistema de RRHH	Imprime el Carné Institucional respectivo.
4	Administrador de Sistema de RRHH	Envía el carné solicitado a las unidades respectivas para que sea entregado al empleado. El nuevo carné es dado por recibido, firmando fotocopia del mismo.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Código: 25.4.3.14.04	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE PROYECTO DE PRESUPUESTO DE REMUNERACIONES A NIVEL INSTITUCIONAL.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos	Recibe notificación de la Unidad Financiera Institucional, sobre lineamientos, política presupuestaria y fecha de entrega de Proyecto

		de Presupuesto de Remuneraciones a nivel Institucional.
2	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Recibe de Gerente de Recursos Humanos instrucción para proceder a la elaboración del Proyecto de Presupuesto de Remuneraciones a nivel Institucional, así como las directrices sobre cambios que se aplicarán en el rubro de remuneraciones.
3	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Revisa y Analiza las Cláusulas del Contrato Colectivo de Trabajo que impactan el rubro de remuneraciones y/o prestaciones que afectan directamente a dicho Rubro (Vacaciones, Bonificación, Día del Empleado, Ayuda Alimenticia).
4	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Prepara formularios FEP-6 para los Sistemas de Ley de Salarios, Jornal Diario, Contrato Personal y Personal Eventual, de acuerdo a Presupuesto de Remuneraciones Vigente.
5	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Prepara el inventario de plazas, adecuando cada una de ellas en su respectiva Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo, de acuerdo a Estructura Presupuestaria proporcionada por la Unidad Financiera Institucional.
6	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Proyecta cada una de las plazas vigentes en su respectivo Sistema de Pago, incluyendo si los hubiere, Incrementos Salariales, Plazas Nuevas, Plazas Creadas en Ejecución Presupuestaria, Traslado de Plazas entre Unidades Presupuestarias, Supresión de Plazas, Reclasificación de Plazas, Incrementos en Ayuda Alimenticia, Incremento en Bonificación e Incremento en Bono por Día del Empleado.
7	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Revisa que cada una de las Líneas de Trabajo cuadre en cantidad de plazas y montos proyectados.
8	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Elabora una matriz de traslados para cada uno de los Sistemas de Nombramiento, con el objetivo de cuadrar el número de plazas trasladadas entre Líneas de Trabajo.
9	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Elabora cuadro resumen de Proyecto de Presupuesto de Remuneraciones y lo envía a Gerente de Recursos Humanos para sus respectivas observaciones.
10	Gerente de Recursos Humanos	Revisa la información proporcionada por el Administrador de Sistema de Recursos Humanos y hace las observaciones pertinentes o da el Visto Bueno para que se Imprima el Proyecto de Presupuesto de Remuneraciones y sea enviado a la Unidad Financiera Institucional.
11	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Recibe las observaciones de parte del Gerente de Recursos Humanos, si hubiera modificaciones o cambios procede a efectuarlos en los formularios respectivos.
12	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Elabora anexos al Presupuesto de Remuneraciones: Pro-forma de Ley de Salarios, Detalle de Planta Laboral en formato Excel y ".txt", Resumen Montos y cantidad de plazas de cada uno de los Sistemas de Nombramiento, Detalle de Plazas Creadas en Ejecución Presupuestaria (si las hubiere).
13	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Imprime formularios FEP-6 y Anexos al Proyecto de Presupuesto de Remuneraciones, y graba en CD dicha información.
14	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Entrega a Gerente de Recursos Humanos formularios impresos y CD que contiene El Proyecto de Presupuesto de Remuneraciones.
15	Gerente de Recursos Humanos	Envía a la Unidad Financiera Institucional Proyecto de Presupuesto de Remuneraciones de manera impresa y copia digital en CD.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.05	

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Desarrollo de Personal	Coordina con el Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional, las normas y políticas a seguir para definir programas, eventos, materiales y temas de las capacitaciones a implementar.
2	Técnico de Desarrollo de Personal	Envía formularios a las diferentes dependencias, para que determinen las necesidades de capacitación de los empleados bajo su dirección. (ver anexo)
3	Técnico de Desarrollo de Personal	Recibe los formularios con las diferentes necesidades de capacitación de las diferentes áreas.
4	Técnico de Desarrollo de Personal	Elabora el plan de capacitación de acuerdo a prioridades según información recibida y lo entrega al Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional para revisión y aprobación.
5	Gerente o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional.	Revisa y autoriza plan de capacitación y entrega a Técnico de Desarrollo de Personal para su coordinación.
6	Técnico de Desarrollo de Personal	Coordina con las diferentes instituciones que brindan los diferentes tipos de capacitaciones o personal interno de la institución, para ejecutar el plan.



Gerencia de Recursos Humanos
 Departamento de Administración y Control de Personal

Gerencia y/o Unidad:

Departamento:

No.	Nombre completo del empleado	Cargo	Área en que necesita capacitarse	Justificación
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Firma Responsable:

Nombre del Responsable:

Vo.Bo.

Gerente de Área:

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.06	

Nombre del Procedimiento: CAPACITACIÓN INTERNA SIN APOYO DE INSAFORP
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Desarrollo de Personal	Gestiona de forma gratuita ante el profesional y/o técnico idóneo o institución pública y privada (ISDEMU, ISSS, Ministerio de Trabajo, ASIA, etc.) para que imparta la capacitación, y solicita apoyo de la jefatura, detallando fecha, hora, lugar y No. de participantes.
2	Técnico de Desarrollo de Personal	Prepara información: Personal que participará en evento de capacitación, información del Instructor y coordina la logística del evento (reproducción de material, elaboración de Diplomas o Constancias de participación, invitaciones a los participantes equipos audiovisuales, refrigerios, etc.).
3	Técnico de Desarrollo de Personal	Envía invitaciones a Jefes de Unidad para su conocimiento y entregarlas al personal seleccionado.
4	Técnico de Desarrollo de Personal	Verifica asistencia de los participantes y supervisa el desarrollo del evento (elabora listado de asistencia, entrega de material de apoyo, entrega de diplomas y pasa evaluación de evento de capacitación)


Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
			Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.07	

Nombre del Procedimiento: CAPACITACIÓN INTERNA O EXTERNA CON APOYO DE INSAFORP
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional.	Recibe requerimiento de capacitación de unidad solicitante
2	Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional.	Instruye a Técnico de Desarrollo de Personal de la capacitación para su ejecución

3	Técnico de Desarrollo de Personal	Investiga en las diferentes empresas ejecutoras de capacitaciones la temática que está solicitando la unidad en caso que no tengan seleccionada una institución.
4	Técnico de Desarrollo de Personal	Prepara formularios de solicitud de eventos de carácter cerrado con apoyo de INSAFORP, anexando listado de participantes, recibos de cotizaciones a INSAFORP, planillas. (ver anexo 1)
5	Técnico de Desarrollo de Personal	Entrega documentación para firma del Gerente de Recursos Humanos. (ver paso 4)
6	Gerente de Recursos Humanos	Revisa y firma documentación en original y entrega a Técnico de Desarrollo de Personal para que los envíe al INSAFORP.
7	Técnico de Desarrollo de Personal	Recibe notificación de aprobación del evento de capacitación por medio de correo electrónico de INSAFORP o empresas oferentes.
8	Técnico de Desarrollo de Personal	Coordina logística del evento.
9	Técnico de Desarrollo de Personal	Verifica asistencia de los participantes y supervisa el desarrollo del evento.
10	Técnico de Desarrollo de Personal	Pasa encuesta de evaluación del grado de satisfacción del evento (si es interna) (ver anexo 2)
11	Técnico de Desarrollo de Personal	Complementa nota de satisfacción enviada por empresas ejecutoras de capacitación después de cada evento y entrega a Gerente de Recursos Humanos para firma. (ver anexo 3)
12	Gerente de Recursos Humanos	Firma nota de satisfacción y entrega a Técnico de Desarrollo de Personal, para su entrega a la empresa ejecutora de capacitación.

ANEXO N° 1



Insaforp
Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

ANEXO No. 15-A
Fecha de Recepción en INSAFORP:

RESERVADO PARA EL INSAFORP
No. de solicitud de la empresa

ASPECTOS GENERALES
1. La solicitud se emite en el contexto de la Formación Profesional ☐ SI ☐ NO
2. El grupo meta está formado por trabajadores activos de la empresa ☐ SI ☐ NO
3. La empresa está solvente con la entrega de documentación para pago de proveedores de eventos anteriores ☐ SI ☐ NO
4. Aportación anual estimada al INSAFORP \$
5. Monto de apoyo a capacitaciones de la empresa en el año en curso \$
6. La empresa ha colaborado con INSAFORP para evaluar el impacto de las capacitaciones ☐ SI ☐ NO
7. La empresa se compromete a:
a) Cumplir con el seguimiento de la capacitación ☐ SI ☐ NO
b) Efectuar evaluación de impacto. ☐ SI ☐ NO
c) Mostrar evidencias cuando el INSAFORP lo requiere ☐ SI ☐ NO

LICITACION PUBLICA
SOLICITUD DE APOYO PARA CAPACITACION
CURSOS CERRADOS

I. DATOS GENERALES
FECHA DE ELABORACION
NOMBRE DE LA EMPRESA (Razón Social) **SIGLAS**
N.I.T. DE LA EMPRESA
TÉLEFONO **FAX** **e-mail**
ACTIVIDAD ECONÓMICA (De acuerdo a clasificación ISSS)
TAMAÑO DE EMPRESA (De acuerdo al número de trabajadores)
Micro (9 ó menos) Mediana (50 a 99)
Pequeña (10 a 49) Grande (100 ó más)
Monto aportación mensual al INSAFORP \$
(Ancorar fotocopia del comprobante de pago al ISSS donde se refleja la cotización al INSAFORP del mes recién pasado)
Nombre del Responsable de la Capacitación dentro de la empresa:

II. SOBRE LA CAPACITACION SOLICITADA
NOMBRE DE LA CAPACITACION:

LA CAPACITACION ESTA RELACIONADA CON:
Actividad indirecta o Soporte al giro del negocio ☐
Actividad principal o Directa al giro del negocio ☐
AREA EN LA QUE SE CLASIFICA LA CAPACITACION (elija una)

Idiomas
Tecnologías, técnicas y sus aplicaciones
Ciencias de la computación
Mercadeo
Exportaciones e importaciones
Administración Bancaria
Humanismo (Arquitectura, Diseño, Historia, Artes Gráficas y Literatura)

Alta Gerencia y Ejecutivos
Gerencia y mandos medios
Recursos Humanos
Finanzas, Contabilidad y Auditoría
Administración de Operaciones
Desarrollo emocional humano aplicado
Asistencia administrativa y secretarial
Desarrollo de instructores, docentes y supervisores

DISTRIBUCION DE PARTICIPANTES

No. Del Grupo	Nivel de los Participantes								Total por Sexo		Total	
	Gerentes o Directores		Mandos Medios Administ.		Mandos Medios Técnicos		Personal Administ.		Personal Operativo			
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F		

Área de la capacitación solicitada (puede ser uno)
* **Área administrativa**
Comunicación ☐
Administración ☐

<p>Nota: Anexar listado con los nombres y cargos de los participantes (GAE - ANEXO 2)</p> <p>JUSTIFICACIÓN TÉCNICA DE LA CAPACITACION SOLICITADA VINCULADA CON MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y/O COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA:</p> <p>a) Explicar el origen de la solicitud(la problemática a resolver vinculado a la productividad)</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> <p>b) Explicar cómo se fortalecerán las competencias laborales requeridas de los participantes propuestos</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> <p>c) Explicar cómo se aplicarán en sus puestos de trabajo las competencias laborales requeridas de los participantes propuestos</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> <p>Nota: no procede la justificación si no completa los tres literales anteriores.</p> <p>CUENTA LA EMPRESA CON UN PLAN DE CAPACITACION</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>ORIGEN DE LA SOLICITUD:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; border-bottom: 1px solid black;">Incluida en un plan de capacitación de la empresa:</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Si <input type="checkbox"/></td> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black;">Acción Correctiva, generada a partir de un Diagnóstico</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">Si <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">No <input type="checkbox"/></td> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">No <input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>DESCRIBA EL IMPACTO (RESULTADOS) DE LA CAPACITACION EN LA PRODUCTIVIDAD / RENTABILIDAD DE LA EMPRESA</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">RESULTADOS</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">PLAZO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Incluida en un plan de capacitación de la empresa:	Si <input type="checkbox"/>	Acción Correctiva, generada a partir de un Diagnóstico	Si <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>	RESULTADOS	PLAZO													<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Especialización <input type="checkbox"/> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> * Área técnica <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;">Complementación <input type="checkbox"/></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;">Actualización <input type="checkbox"/></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-top: 5px;">Especialización <input type="checkbox"/></div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> * Transversal <input type="checkbox"/> </div> <p>4. La capacitación es pertinente con el puesto, funciones o responsabilidades de los participantes (según listado anexo) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>5. La justificación técnica:</p> <p>a) Explica el origen de lo solicitado SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>b) Indica como se fortalecerán las competencias laborales de los participantes propuestos. SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>c) Es coherente con el grupo meta SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>d) Es coherente con los objetivos y los contenidos propuestos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>6. Describe el impacto (resultados) a obtener y el plazo SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>
Incluida en un plan de capacitación de la empresa:	Si <input type="checkbox"/>	Acción Correctiva, generada a partir de un Diagnóstico	Si <input type="checkbox"/>																				
	No <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>																				
RESULTADOS	PLAZO																						

III. CONTROL Y MONITOREO DE LA CAPACITACION

DESCRIBA EL TIPO DE MONITOREO QUE EFECTUARÁ A LA CAPACITACION

a) Durante la ejecución de la capacitación:

b) Al final (Evaluación de Reacción):

c) Posterior a la capacitación: (en los puestos de trabajo):

IV. LUGAR Y FECHA TENTATIVA DE REALIZACIÓN DE LA CAPACITACION

Fecha tentativa de inicio

Fecha tentativa de finalización

DURACIÓN DE CADA GRUPO

Horas

HORARIO TENTATIVO:

UBICACIÓN DE LA CAPACITACION

Departamento y Municipio donde se realizará la capacitación

Lugar y dirección tentativa donde se realizará la capacitación

V. NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL GERENTE GENERAL O SUPERIOR DE LA EMPRESA.

NOMBRE DEL GERENTE GENERAL O SUPERIOR DE LA EMPRESA.

1er apellido	2do. Apellido	Nombres
--------------	---------------	---------

CARGO

FIRMA

Sello

CONTROL Y MONITOREO

1. El control y monitoreo a aplicar a la capacitación permitirá verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de la solicitud, posterior a la capacitación, en los puestos de trabajo.

☐ SI
☐ NO

1. La Empresa se compromete a proporcionar los aspectos logísticos de la capacitación (local, alimentación, otros)

☐ SI
☐ NO

PROPUESTA DE LA GERENCIA DE ASESORÍA A EMPRESAS

ESTA GERENCIA PROPONE:

Apoyar la capacitación

No apoyar la capacitación


No. grupos solicitados

No. grupos que se recomienda apoyar

FIRMA

Otras observaciones:

ANEXO N° 2

 <p>ANDA Agua para todos</p>	<p>ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 30px;"> <tr> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> </table> <p>Fecha</p>			
<p>Evaluación de Evento de Capacitación</p>					
<p>Nombre del Evento de Capacitación: _____</p> <p>Nombre del Facilitador/ Empresa: _____</p>					
<p>La Gerencia de Recursos Humanos y/o Depto. de Recursos Humanos Regional agradece su valiosa participación en el evento de capacitación y atentamente solicita, la evaluación del mismo con el objetivo de tomar su valiosa opinión en próximos eventos de la misma naturaleza.</p>					
<p>1. Evaluación del Capacitador</p>					
<p>Aspectos</p>	Excelente	Bueno	Regular		
1.1 Como considera la metodologia utilizada en el desarrollo de la capacitacion					
1.2 El capacitador fue responsable en cuanto a puntualidad y asistencia					
1.3 El capacitador fue claro y preciso en su exposicion manteniendo una secuencia logica					
1.4 El capacitador mostró conocimiento suficiente sobre el tema					
1.5 Como percibe el uso practico del contenido de la capacitacion en su desempeño laboral					
<p>2. Del material didactico.</p>					
<p>Aspectos</p>	Excelente	Bueno	Regular		
2.1 Como le parece la presentacion del material de apoyo.					
2.2 La redaccion del material didactico lo hace de facil comprension y aplicabilidad.					
2.4 Como evalua la actualizacion del contenido del material didactico.					
<p>4. De la Logística</p>					
<p>Aspectos</p>	Excelente	Bueno	Regular		
4.1 Las instalaciones del salon de capacitaciones					
4.2 El equipo audiovisual					
4.3 El equipo utilizado para las practicas(si trabajaron en modalidad de talleres)					
4.5 Refrigerios y otras atenciones					
4.6 La presentacion de los locales (aseo y orden)					
<p>Describe la aplicabilidad en el puesto de trabajo: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Sugerencias y Comentarios: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					

ANEXO N° 3

NOTA DE SATISFACCION

1.- Nombre Empresa Beneficiaria:

2. Nombre de la capacitación recibida:

Abierto

☐

Cerrado

☐

Proyecto Especial

3. Fechas, lugar y hora de realización de la capacitación:

4. Nombre del Proveedor / Facilitador de la capacitación:

5. Hago Constar que el evento de la capacitación mencionada en el numeral 2 fue recibido:

a) A entera satisfacción ☐ (Se recibió contenidos propuestos, se cumplió el número de horas, se recibió material didáctico y se recibió los diplomas o constancias correspondientes)

b) En forma no satisfactoria ☐ (No se recibió contenidos propuestos, material didáctico y diplomas o constancias correspondientes, no se cumplió el número de horas)

OBSERVACIONES:

6. Nombre de máxima autoridad de la empresa beneficiaria
Cargo:

Firma:

Sello:

N° Orden de Compra:

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.08	

Nombre del Procedimiento: CAPACITACIÓN EXTERNA ABIERTA CON APOYO DE INSAFORP
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Desarrollo de Personal	Promueve calendarización de los diferentes cursos a través de correo electrónicos entre el personal de la Institución.
2	Personal Interesado	Solicita capacitación al jefe inmediato o a técnico de personal.
3	Técnico de Desarrollo de Personal	Recibe requerimiento de capacitación de unidad solicitante o empleado.
4	Técnico de Desarrollo de Personal	Solicita a empleado autorización por parte de su jefe inmediato para participar en la capacitación.
5	Técnico de Desarrollo de Personal	Recibe autorización del jefe inmediato del empleado para proceder con el trámite de capacitación
6	Técnico de Desarrollo de Personal	Envía al empleado ficha de participante para complementar información que solicita la empresa ejecutora de capacitación (ver anexo 1)
7	Técnico de Desarrollo de Personal	Prepara formularios de solicitud eventos de carácter abierto con apoyo de INSAFORP, anexando ficha del participante/es o participante, recibos de cotizaciones a INSAFORP y planillas. (ver anexo 2)
8	Técnico de Desarrollo de Personal	Entrega documentación para firma del Gerente de Recursos Humanos. (ver paso 7)
9	Gerente de Recursos Humanos	Firma formularios y entrega a Técnico de Desarrollo de personal para su envío a INSAFORP o empresa implementadora.
10	Técnico de Desarrollo de Personal	Recibe notificación de aprobación de evento de capacitación por medio de correo electrónico de INSAFORP. y /o empresa implementadora.
11	Técnico de Desarrollo de Personal	Informa a empleado que el evento ha sido aprobado, a través de invitación o correo electrónico
12	Técnico de Desarrollo de Personal	Entrega al participante carta compromiso de asistencia a cursos corto abiertos y /o post- grado, maestría o diplomados. Para que sea firma y entregada antes de dar inicio a dicho evento. (ver anexo 3 y anexo 4)
13	Técnico de Desarrollo de Personal	Complementa nota de satisfacción enviadas por empresas ejecutora de capacitación después de cada evento y entrega a Gerente de Recursos Humanos para firma (ver anexo 5)
14	Gerente de Recursos Humanos	Firma nota de satisfacción y entrega de Técnico de Desarrollo de Personal para su entrega a la empresa ejecutora de capacitación.

ANEXO N° 1

FICHA DE INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE
PROGRAMA NACIONAL DE FORMACIÓN CONTINUA
AREA TÉCNICA



I. Datos Generales:

Nombre Completo:	
Lugar y Fecha de Nacimiento:	
DUI N°	
Profesión u Oficio:	
Cargo Actual en la empresa:	
Domicilio Actual y Tel.:	
Correo Electrónico:	

II. Estudios Realizados:
Educación Formal

Grado Alcanzado	Institución	Año
1° a 6° grado		
7° a 9° grado		
Bachillerato		
Superior no Universitaria (técnico)		
Superior Universitaria		

Educación No Formal

Certificado, Diploma	Institución	Año

III. Experiencia Laboral(Favor detallar desde el último empleo o empleo actual

Fecha: Desde-Hasta	Cargo desempeñado	Principales funciones
1.		
2.		

ANEXO N° 2



**SOLICITUD DE CAPACITACION
CURSOS ABIERTOS**

Fecha de Recepción:

FECHA - -

N° de Solicitud:

SIGLAS
ANDA

NOMBRE DE LA EMPRESA:
(Razón Social)

N.I.T. DE LA EMPRESA: - - -

TELEFONO: - Ext.: FAX: -

APORTACIÓN MENSUAL AL INSAFORP: (Según Último recibo ISSS) NUMERO PATRONAL:

APOYO INSAFORP EN EL AÑO EN CURSO (Uso INSAFORP) NUMERO DE EMPLEADOS

ACTIVIDAD ECONOMICA: (De acuerdo a Clasificación ISSS)

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE CAPACITACION EN LA EMPRESA

CORREO ELECTRONICO

NOMBRE DE LA CAPACITACION:

LA CAPACITACION ESTA RELACIONADA CON:
Actividad indirecta o Soporte al giro del negocio ☐ Actividad principal o Directa al giro del negocio ☐

RAZON SOCIAL DEL ORGANIZADOR : COSTO POR PERSONA : LUGAR DE EJECUCION:

DETALLE DE FECHAS DE EJECUCION: HORARIO (S):

DESCRIBA BREVEMENTE SU INTERES EN PARTICIPAR EN EL EVENTO:

RENDIMIENTO LABORAL

NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES PROPUESTOS:

NOMBRE	CARGO	N° ISSS	F	M
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AREA DE LA CAPACITACION SOLICITADA (Elija Una)

Idiomas <input type="checkbox"/>	Alta Gerencia y Ejecutivos <input type="checkbox"/>
Tecnologías, técnicas y sus aplicaciones <input type="checkbox"/>	Gerencia y mandos medios <input type="checkbox"/>
Ciencias de la computación <input type="checkbox"/>	Recursos Humanos <input type="checkbox"/>
Mercadeo <input type="checkbox"/>	Finanzas, Contabilidad y Auditoría <input type="checkbox"/>
Exportaciones e importaciones <input type="checkbox"/>	Administración de Operaciones <input type="checkbox"/>
Administración Bancaria <input type="checkbox"/>	Desarrollo emocional humano aplicado <input type="checkbox"/>
Humanismo (Arquitectura, Diseño, Historia, Artes Gráficas y Literatura) <input type="checkbox"/>	Asistencia administrativa y secretarial <input type="checkbox"/>
	Desarrollo de instructores, docentes y supervisores <input type="checkbox"/>

NOMBRE DEL GERENTE GENERAL O SUPERIOR DE LA EMPRESA.

1er apellido	2do. Apellido	Nombres
CARGO	FIRMA	

SELLO DE LA EMPRESA

ANEXO N° 3

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CARTA COMPROMISO DE ASISTENCIA A CURSOS CORTOS Y ABIERTOS EXTERNOS.

San Salvador, ____ de ____ de ____

Yo _____ con cargo de _____ No de Ubicación y Empleado _____ me comprometo a asistir a todas las clases y permanencia completa a la capacitación aceptando las diferentes disposiciones de las empresas o instituciones capacitadoras. Para el caso de las capacitaciones financiadas parcialmente por INSAFORP me comprometo a cancelar el porcentaje correspondiente a la contraparte de ANDA a la empresa implementadora.

Firma: _____

Dui: _____

ANEXO N° 4

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

CARTA COMPROMISO DE ASISTENCIA A POST-GRADOS, MAESTRIAS O DIPLOMADOS.

San Salvador ____ de ____ del ____

Yo _____ con cargo de _____ N° de Ubicación y Empleado _____ me comprometo a asistir a todas las clases y permanencia completa a la capacitación aceptando las diferentes disposiciones de las empresas o instituciones capacitadoras.

Para el caso de las capacitaciones financiadas parcialmente por INSAFORP me comprometo a cancelar el porcentaje correspondiente a la contraparte de ANDA a la empresa implementadora y servir de agente multiplicador de los conocimientos y técnicas adquiridas a través de un evento de capacitación

Firma _____

DUI: _____

ANEXO N° 5

NOTA DE SATISFACCION

1.- Nombre Empresa Beneficiaria:
2. Nombre de la capacitación recibida: Abierto <input type="checkbox"/> Cerrado <input type="checkbox"/> Proyecto Especial <input type="checkbox"/>
3. Fechas, lugar y hora de realización de la capacitación:
4. Nombre del Proveedor / Facilitador de la capacitación:
5. Hago Constar que el evento de la capacitación mencionada en el numeral 2 fue recibido: a) A entera satisfacción <input type="checkbox"/> (Se recibió contenidos propuestos, se cumplió el número de horas, se recibió material didáctico y se recibió los diplomas o constancias correspondientes) b) En forma no satisfactoria <input type="checkbox"/> (No se recibió contenidos propuestos, material didáctico y diplomas o constancias correspondientes, no se cumplió el número de horas) OBSERVACIONES: _____
6. Nombre de máxima autoridad de la empresa beneficiaria Cargo: Firma: _____ Sello: _____
N° Orden de Compra:

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.09	

Nombre del Procedimiento: **TRÁMITE DE BECAS**

Insumos: Política para la Administración de Programas de becas ANDA, Ley de ANDA Diario Oficial tomo 331 fecha 18 junio 1996 y Instructivo N° 5.060 del Ministerio de Hacienda.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos	Recibe invitación de becas de la Unidad de Cooperación Internacional de ANDA

2	Gerente de Recursos Humanos y la Unidad de Cooperación Internacional	Da a conocer las becas a los empleados a través de los diferentes medios de comunicación en la Institución: Vía correo e Intranet
3	Técnico de Desarrollo de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos	Recibe instrucciones del Gerente de Recursos Humanos a través de nota escrita o correo electrónico o personalmente el o los nombres de los postulantes, para proceder con paso 4. Recibe y verifica documentación requerida de los postulantes según la oferta de la beca.
4	Técnico de Desarrollo de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos	Verifica el record laboral y cumplimiento de requisitos de los postulantes mediante revisión de expediente, según el ámbito de beca que solicitan en la invitación.
5	Técnico de Desarrollo de personal de la Gerencia de Recursos Humanos	Anexa toda la documentación presentada por los postulantes según la oferta de la beca lo establezca, los formularios completos firmados por los becarios y el Director del Área correspondiente, los cuales se remiten por medio de memorándum a la Unidad de Cooperación Internacional para trámite correspondiente.
6	Gerente de Recursos Humanos	Recibe de la Unidad de Cooperación Internacional convocatoria para Comité de Becas para análisis de convocatorias a becas y validación de postulantes.
7	Gerente de Recursos Humanos	Recibe memorándum de aceptación de becario por parte de la Unidad de Cooperación Internacional.
8	Gerente de Recursos Humanos	Tramita ante Junta de Gobierno la autorización, basada en el Art. 72 del Reglamento Interno de Trabajo y de acuerdo a lo que el organismo ofrece (beca total o parcial), solicita el licencia, gastos de viaje y terminales a favor de los participantes, de acuerdo a publicación del Diario Oficial Tomo 331 del 18/Junio/96, en lo relacionado a Misiones al Exterior del País, Capítulo III y con base a la asignación de la cuota de viáticos por Misiones Oficiales al Exterior de Funcionarios y Empleados Públicos emitida por el Ministerio de Hacienda con fecha 28 de Junio de 1996. Dicha solicitud es aprobada mediante punto de acta.
9	Gerente de Recursos Humanos	Recibe punto de acta de la unidad de Secretaria para que la dependencia proceda a realizar acción de personal.
10	Gerente o Jefes Depto. de Recursos Humanos Regionales.	Recibe acción de personal firmada por el Jefe Inmediato y autorizada por el Director del Área correspondiente, en la que solicita se tramite licencia con o sin goce de sueldo, y la margina a Técnico de Acuerdo y Contratos.
11	Técnico de Acuerdo y Contratos o de Desarrollo de Personal	Elabora Acuerdo de licencia basado en el art. 19 de la Ley de ANDA, para que sea autorizado por Presidencia, el cual es respaldado por acta aprobada por la Junta de Gobierno.
12	Gerente de Recursos Humanos	Recibe y margina nota de aprobación de licencia, anexando acuerdo autorizado por el Señor Presidente a Técnico de Desarrollo de Personal Encargado de la Gerencia de Recursos Humanos, para que notifique al Jefe del becario. (Por medio de nota, correo electrónico o teléfono), y remite una copia de Acuerdo a Unidad de Cooperación Internacional.
13	Técnico de Desarrollo de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos	Con todos los requisitos en regla procede a informar al participante que debe firmar el Contrato de Prestación de Servicio en la Unidad Jurídica. COMPROMISOS ADQUIRIDOS DEL BECARIO. <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo, poniendo en práctica lo aprendido.

		<ul style="list-style-type: none"> Rendir un informe por escrito, sobre los conocimientos impartidos en la beca, el cual deberá presentar a la unidad a la que pertenece y enviar una copia a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Unidad de Cooperación Internacional, así como también deberá proporcionar una copia de la documentación o material de apoyo recibido en la capacitación. Servir de efecto multiplicador de los conocimientos y experiencias, recibidas en la capacitación, a través de eventos sean estos: Cursos, Seminarios, Seminarios Talleres, etc.
14		El señor Presidente de ANDA, Directores, Miembros de la Junta de Gobierno, no presentan informe de la misión oficial, ni firman Contrato



**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

Estimado aspirante:

Es necesario que juntamente con la Solicitud de Oferta de Servicios debidamente completada, fechada y firmada, así como también la Declaración Jurada la cual deberá estar fechada y firmada, se presente toda la documentación que a continuación se detalla:

- Currículo vitae actualizado.
- Dos cartas de recomendación, ya sean laborales o personales.
- Fotocopia de partida de nacimiento.
- Fotocopia de partida de matrimonio, o fotocopia de partida de nacimiento de su compañero (a) de vida.
- Una fotografía reciente.
- Fotocopia de DUI, NIT, ISSS y AFP.
- Exámenes (originales) recientes: Sangre VDRL y Pulmones.
- Solvencia (original) reciente de la Policía Nacional Civil.
- Solvencia (original) reciente de Antecedente Penales.
- Fotocopia del título, o diploma del nivel académico cursado.
- Fotocopia de Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorros del Banco de América Central CREDOMATIC (Cuenta Planillera).

La presentación de todos los documentos solicitados, es un requisito indispensable para toda aquella persona que desee prestar sus servicios en ANDA, sin la cual no es posible continuar con el proceso de su contratación.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.10	

Nombre del Procedimiento: ARCHIVO Y CUSTODIA DE EXPEDIENTE.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		1. a) Cuando se trata de nueva contratación
1	Técnico Control de Expedientes	<ul style="list-style-type: none"> Recibe del Técnico de Acuerdos y Contratos expediente del nuevo recurso, Revisa que estén los documentos completos según hoja de requisitos (ver anexo) Ordena la documentación del expediente. Ubica expediente en archivo de acuerdo al orden número de resguardo y en las regiones se ordena de acuerdo las dependencias de la Institución.
		b) Personal activo
2	Secretaria de Gerencia o de Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional o Téc. de Acuerdos y Contratos o de Desarrollo de Personal o Téc. de Remuneraciones	Remiten a Técnico Control de Expedientes, documentos originales de acciones de personal, relativas a: renunciaciones, cambio de cargo, plaza, asignación de nuevas funciones, incapacidades, licencias con y sin goce de sueldo, traslados, evaluaciones de desempeño, acuerdos de vacaciones, amonestaciones entre otros trámites, etc.
3	Técnico Control de Expedientes	Revisa que la documentación recibida este completa, para evitar señalamientos de los entes fiscalizadores, así como también para efectos de comprobación de trámites de jubilación posteriores.
4	Técnico Control de Expedientes	Clasifica y archiva documentación en el respectivo expediente *** En caso que la información pertenezca a una de las regiones el Técnico de Acuerdos y Contratos entrega expediente a Secretaria de la Gerencia de Recursos Humanos para que se envíe al Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional.
5	Técnico de Control de Expedientes	Revisa, completa y ordena cronológicamente expediente para proceder a foliar expediente.
		C. Personal pasivo: Se considera así a todo empleado que renuncie o sea destituido de su cargo. Todos los expedientes de personal cancelados a nivel Institucional hasta el 31/12/05, están bajo custodia en el área de expediente inactivos del Departamento de Recursos Humanos Región Central; a partir del 1/01/06, todo expediente pasivo esta resguardado en el área de expedientes de la Gerencia de Recursos Humanos o en los Departamento de Recursos Humanos de cada Región.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.11	

Nombre del Procedimiento: **ESTUDIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico en Desarrollo de Personal	Anualmente presenta al Gerente o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional plan de trabajo del Estudio de Clima Organizacional con circular y programa de trabajo de divulgación a las diferentes Dependencias. Solicita asignación de personal de los niveles: Profesionales y Técnicos, Administrativos y de Servicios, Mantenimiento y Operativos, asegurándose que participen los empleados destacados en otros planteles y el personal de campo si lo hubiere. Luego de aprobado el plan de trabajo envía circular con programa de trabajo a las diferentes dependencias involucradas.
2	Dependencias	Reciben circular y programa de trabajo anexo y giran instrucciones, a fin de que el personal solicitado participe en la encuesta según programa anexo.
3	Técnico en Desarrollo de Personal	Con base al programa anexo a Circular, recibe al personal que llenará las encuestas el día y hora señalados. Proporciona las indicaciones y entrega formularios al personal que llenará las encuestas.
4	Personal Encuestado	Recibe cuestionario y lo llena en el momento, luego lo entrega a Técnico de Desarrollo de Personal.
5	Técnico en Desarrollo de Personal	Recibe cuestionarios y luego introduce en el sistema informático los datos de los cuestionarios. Posteriormente imprime reportes por cada unidad organizativa. Analiza e interpreta los porcentajes obtenidos por cada factor evaluado, elabora gráficos en Excel por cada unidad organizativa y elabora una gráfica consolidada de todas las áreas de trabajo participantes. Con la información procesada y analizada elaboran documento consolidado sobre Evaluación del Clima Organizacional y remite al Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional para revisión y observaciones. Archiva encuestas del Clima Organizacional por dependencia.
6	Gerente de RRHH o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe, revisa y hace observaciones al documento consolidado, luego remite documento a Técnico en Desarrollo de Personal para que realice las observaciones si hubiera. Pasa documento consolidado del estudio clima organizacional a Técnico Desarrollo de Personal, para que elabore nota de remisión con documento anexo.
7	Técnico en Desarrollo de Personal	Recibe documento consolidado de Estudio clima organizacional, si hay observaciones las realiza y elabora nota de remisión a la Dirección Administrativa o Gerencia Regional con documento sobre Estudio Clima Organizacional anexo. Entrega nota a Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento Regional para firma y sello.
8	Gerente de RRHH o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional.	Recibe nota de remisión del Estudio sobre Clima Organizacional la firma y sella y la devuelve a Técnico en Desarrollo de Personal.
9	Técnico en Desarrollo de Personal	Recibe nota y la remite con documento clima organizacional anexo a la Dirección Administrativa o Gerencia Regional correspondiente y copia a la Gerencia de Recursos Humanos y copia al Departamento de Recursos Humanos Regional correspondiente

10	Técnico en Desarrollo de Personal	Elabora notas de remisión individuales de las unidades organizativas involucradas y las remite con gráfica y resultados por área de trabajo, para que le den el respectivo seguimiento a los factores débiles encontrados.
----	-----------------------------------	--

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.12	

Nombre del Procedimiento: **SEGUIMIENTO DEL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico en Desarrollo de Personal	Un año después del estudio sobre el Clima Organizacional, elabora Plan de Trabajo de Seguimiento del Estudio del Clima Organizacional para jefaturas inmediatas, con circular y cuestionario anexo. Presenta para revisión y aprobación al Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional.
2	Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe y revisa Plan de Trabajo del Seguimiento del Estudio del Clima Organizacional, si hay observaciones las realiza y luego entrega a Técnico en Desarrollo de Personal para que requiera a través de circular y cuestionario anexo, el seguimiento del clima organizacional a todas las jefaturas involucradas.
3	Técnico en Desarrollo de Personal	Recibe Plan de Trabajo y si hay correcciones las realiza, luego envía Circular con cuestionario anexo a las jefaturas involucradas para que contesten el cuestionario.
4	Jefes de Unidades Involucradas	Reciben circular y contestan cuestionario de seguimiento Clima Organizacional. Luego lo remite a la Gerencia de Recursos Humanos o al Departamento de Recursos Humanos Regional
5	Técnico en Desarrollo de Personal.	Recibe cuestionarios debidamente contestados y procede a realizar el análisis. Elabora documento de seguimiento Clima Organizacional y lo entregan a Gerente o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional para revisión y observaciones.
6	Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe y revisa documento de seguimiento Clima Organizacional, y si hay observaciones las realiza y lo remite a Técnico en Desarrollo de Personal.
7	Técnico en Desarrollo de Personal	Recibe documento de seguimiento Clima Organizacional, realiza correcciones si las hay y elabora nota de remisión de documento, a la Dirección Administrativa o Gerencia de Recursos Humanos, con copia a Gerente Regional involucrado y Jefe Departamento Administrativo Regional. Posteriormente imprime consolidado de resultados por Unidad Organizativa de las áreas de trabajo encuestadas y le anexa recomendaciones generales por factor, a fin de que cada jefatura le dé el seguimiento respectivo a los factores débiles encontrados

		del clima organizacional de su área.
--	--	--------------------------------------

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.13	

Nombre del Procedimiento: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico en Desarrollo de Personal	Cada año elabora plan de trabajo y cronograma de la evaluación del desempeño para aprobación del Gerente de Recursos Humanos. Prepara los formularios conforme a información vigente en la Base de Datos, agrupando los formularios por unidad organizativa y éstos. Remite plan y cronograma por medio de nota firmada por el Gerente de Recursos Humanos a los Gerentes de Área o Jefes de Unidad pertenecientes al Edificio Central y Presidencia. Para las Regiones se remiten los formularios a los Encargados de RRHH por medio de nota firmada por el Gerente de Recursos Humanos.
2	Técnico en Desarrollo de Personal	Recibe del Gerente de Área o Jefe de Unidad los formularios debidamente firmados por el evaluador y el empleado evaluado, fechado y sellado.
3	Técnico en Desarrollo de Personal	Introduce datos al Sistema Mecanizado de Recursos Humanos y éste actualiza el resultado por cada formulario y se descarga en la Base de Datos de Recursos Humanos.
4	Técnico en Desarrollo de Personal	Remite los formularios originales de las Dependencias del Edificio Administrativo y Presidencia, al Técnico de Control de Expedientes para el respectivo archivo en los expedientes de personal. Remite los formularios originales de las Dependencias Regionales al Técnico de Control de Expedientes, para el respectivo archivo en los expedientes de personal.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.14	

Nombre del Procedimiento: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PERÍODO DE PRUEBA POR TREINTA DÍAS.**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo y Contrato Colectivo de Trabajo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Técnico en Desarrollo de Personal	Elabora el formulario de evaluación del desempeño y lo remite con nota firmada por el Gerente de Recursos Humanos al Jefe de la Dependencia, antes de que finalice el período de contratación a fin de que sea efectiva la realización de ella.
2	Técnico en Desarrollo de Personal	Recibe formulario firmado por el Jefe de la Dependencia y por el empleado evaluado, fechado y sellado.
3	Técnico en Desarrollo de Personal	Revisa y procesa en el sistema colocando sello en el formulario y registrando el resultado de la evaluación; luego lo remite al Técnico de Acuerdos y Contratos.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos	Si el resultado es satisfactorio procede al trámite de nombramiento en propiedad; caso contrario, elabora la cancelación del nombramiento sin responsabilidad para la Institución. Gerente de Recursos Humanos remite acuerdo a la Presidencia para su autorización.
5	Gerente de Recursos Humanos	Recibe documento autorizado por presidente y lo remite a Técnico de Acuerdos y Contratos.
6	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe documento autorizado y envía acuerdo original con sus antecedentes a Técnico de Control de Expedientes para archivo y entrega copia de acuerdo, a Técnico de Remuneraciones para el registro permanente en la planilla de salarios
7	Técnico de Acuerdos y Contratos	Notifica a la Dependencia que corresponda la aprobación del nombramiento de propiedad del recurso.

Nota: Los formularios para evaluación periodo de prueba por treinta días se generan en la Gerencia de Recursos Humanos y luego se remiten a los Departamentos de Recursos Humanos Regionales.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.15	

Nombre del Procedimiento: **RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE RECURSO HUMANO**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo y Contrato Colectivo de Trabajo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos	Recibe el Curriculum de Presidencia o de la Gerencia del Área debidamente autorizado por parte de la Administración Superior y lo remite al Técnico en Desarrollo.
2	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Analiza e investiga al candidato, a fin de determinar técnicamente si procede la contratación, en base al requerimiento solicitado por parte de la Dependencia.
3	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Revisa toda la información obtenida e inicia trámite correspondiente
4	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Llama al interesado, le solicita la documentación necesaria Oferta de servicios, Declaración Jurada, 2 cartas de recomendación, fotocopia de partida de nacimiento, partida de matrimonio o nacimiento del compañero de vida, fotografía reciente, copia de DUI, NIT, ISSS y AFP, exámenes originales recientes de sangre, de VDRL y pulmones, solvencia original reciente de la PNC, solvencia

		original reciente de antecedentes penales, copia del título o diploma del nivel académico cursado, copia de contrato de apertura de cuenta de ahorro del banco, (cuenta planillera) para contratación y le da a conocer las condiciones salariales y laborales; así como también, las prestaciones institucionales.
5	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Al tener completa la documentación del candidato, elabora propuesta de contratación, acuerdo o contrato y remite al Gerente de Recursos Humanos.
6	Gerente de Recursos Humanos	Revisa y firma la propuesta para autorización a Presidencia, agregando acuerdo o contrato.
7	Secretaria Presidencia	Recibe y entrega a Presidente para que autorice propuesta de contratación y acuerdo o contrato. Devuelve documentación autorizada a la Gerencia de Recursos Humanos.
8	Gerente de Recursos Humanos	Recibe propuesta autorizada de Presidencia y remite a Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdo y Contratos.
9	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe documentación y notifica al Área solicitante sobre la contratación autorizada y solicita la confirmación de la fecha de inicio de labores del nuevo recurso.
10	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Agrega copia de la notificación y de la confirmación de la fecha de inicio de labores del nuevo recurso, en el expediente de personal.
11	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Entrega la documentación de la contratación ya autorizada con sus antecedentes a Técnico de Control de Expedientes para su resguardo y también, entrega copia de acuerdo o contrato personal a Técnico de Remuneraciones, para trámite de pago en la planilla de salarios.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.16	

Nombre del Procedimiento: **INDUCCIÓN DE NUEVO PERSONAL**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	<p>Convoca al nuevo empleado para que se presente a la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional y para entregarle los formularios siguientes:</p> <p>Solicitud de Oferta de Servicios (ver anexo 2), formulario de la Declaración Jurada (ver anexo 3) los cuales deben ser completados con los datos solicitados; así como también, la guía de los documentos personales que debe presentar (ver anexo 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> Curriculum Vitae Dos cartas de recomendación Examen de sangre VDRL Examen de Pulmones Fotocopia de DUI, NIT, ISSS y AFP

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una fotografía reciente ▪ Solvencia Policía Nacional Civil (original y reciente) ▪ Solvencia Antecedentes Penales (original y reciente) ▪ Fotocopia de partida de nacimiento del solicitante. ▪ Fotocopia de título, diploma o constancia de estudios. ▪ Fotocopia de partida de matrimonio, o partida de nacimiento de esposo(a), o compañero(a) de vida. ▪ Fotocopia de contrato de apertura de cuenta de ahorros (cuenta planillera) para depositar el salario.
2	Empleado	Se presenta a la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional con el Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico en Acuerdos y Contratos y entrega la documentación que le fue solicitada.
3	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	<p>Recibe y revisa la solicitud de Oferta de Servicio la cual debe contener toda la información necesaria para la elaboración de la Hoja de Vida en la Base de Datos de Recursos Humanos, como también la Declaración Jurada.</p> <p>Verifica la documentación presentada de conformidad a la guía entregada y que ésta, se encuentra completa. Si el empleado no está afiliado a las AFP, le solicita que se afilie y que entregue fotocopia de la tarjeta de afiliación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el empleado no está afiliado al Seguro Social, le elabora ficha de afiliación y le da indicaciones al interesado para obtener el registro de afiliación, de la cual le pide que entregue fotocopia. ▪ El empleado llena la ficha del Seguro de Vida Colectivo, en el cual se registran los beneficiarios, fechas de nacimiento, porcentaje de distribución y parentesco.
4	Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Realiza la inducción a la Institución, exponiendo y explicando el puesto a desempeñar, sueldo, vigencia, ubicación, beneficios y prestaciones, etc. Esto con base a la presentación de bienvenida de forma visual.
5	Técnico en Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos.	Presenta al nuevo empleado con el Jefe de la Dependencia en la cual ha sido nombrado.
6	Técnico en Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos.	Entrega formulario ficha del Seguro de Vida Colectivo al Técnico de Prestaciones Laborales para el enrolamiento respectivo del empleado en la Compañía Aseguradora.
7	Técnico de Prestaciones Laborales o Técnico de Acuerdos y Contratos.	Recibe y revisa la ficha del Seguro de Vida Colectivo, luego procede a la comunicación formal para la inclusión del nuevo recurso en la Compañía Aseguradora.

ANEXO N° 1

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS


Estimado aspirante:

Es necesario que juntamente con la Solicitud de Oferta de Servicios debidamente completada, fechada y firmada, así como también la Declaración Jurada la cual deberá estar fechada y firmada, se presente toda la documentación que a continuación se detalla:

- Currículo vitae actualizado.
- Dos cartas de recomendación, ya sean laborales o personales.
- Fotocopia de partida de nacimiento.
- Fotocopia de partida de matrimonio, o fotocopia de partida de nacimiento de su compañero (a) de vida.
- Una fotografía reciente.
- Fotocopia de DUI, NIT, ISSS y AFP.
- Exámenes (originales) recientes: Sangre VDRL y Pulmones.
- Solvencia (original) reciente de la Policía Nacional Civil.
- Solvencia (original) reciente de Antecedente Penales.
- Fotocopia del título, o diploma del nivel académico cursado.
- Fotocopia de Contrato de Apertura de Cuenta de Ahorros del Banco (Cuenta Planillera).

La presentación de todos los documentos solicitados, es un requisito indispensable para toda aquella persona que desee prestar sus servicios en ANDA, sin la cual no es posible continuar con el proceso de su contratación.

ANEXO N° 2

	ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y AL CANTARILLADOS GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS OFERTA DE SERVICIO (Debe llenarse a mano por el oferente)	FOTO RECIENTE		
Este documento no implica compromiso alguno de la Administración para el interesado sino que es un requisito indispensable para toda persona que aspire a prestar sus servicios en ANDA. Los datos proporcionados serán tratados confidencialmente.				
DATOS DE IDENTIFICACION				
Apellidos:		Nombre:		
Dirección:	Municipio:	Departamento:		
Lugar y Fecha de Nacimiento:	Edad:	Sexo:		
Nacionalidad:	No. DUI:	Lugar y Fecha de Expedición:		
No. ISSS:	NIT:	AFP:		
		MUP:		
ESTUDIOS REALIZADOS				
NIVEL DE EDUCACION	NOMBRE DEL PLANTEL	AÑOS		GRADO, CURSO, AÑO, O TÍTULO OBTENIDO
BÁSICA		DESDE	HASTA	
MEDIA				
SUPERIOR				
UNIVERSITARIA				
MAESTRA				
OTROS				
DETALLE DEL EMPLEO ACTUAL Y DE LOS DOS INMEDIATOS ANTERIORES				
Nombre de la Empresa:		Dirección y Teléfono:		
Puesto Ocupado:		Nombre del Jefe Inmediato:		
Descripción del Trabajo Realizado				
Fecha de Ingreso:	Sueldo Inicial	Fecha de Retiro	Sueldo Final	Motivo de Retiro
Nombre de la Empresa:		Dirección y Teléfono:		
Puesto Ocupado:		Nombre del Jefe Inmediato:		
Descripción del Trabajo Realizado				
Fecha de Ingreso:	Sueldo Inicial	Fecha de Retiro	Sueldo Final	Motivo de Retiro
Nombre de la Empresa:		Dirección y Teléfono:		
Puesto Ocupado:		Nombre del Jefe Inmediato:		
Descripción del Trabajo Realizado				
Fecha de Ingreso:	Sueldo Inicial	Fecha de Retiro	Sueldo Final	Motivo de Retiro
SERVICIOS OFRECIDOS				
Cargo o Especialidad: _____ Sueldo mínimo que aceptaría \$ _____				
Lugares del país donde desearía trabajar:				
1. _____ 2. _____				

MANEJO DE EQUIPO Y VEHICULOS

MAQUINA DE ESCRIBIR <input type="checkbox"/>	FAX <input type="checkbox"/>	EQUIPO PESADO <input type="checkbox"/>	AUTOMOVIL <input type="checkbox"/>
CONTOMETRO <input type="checkbox"/>	SCANNER <input type="checkbox"/>	MOTOCICLETA <input type="checkbox"/>	CAMION <input type="checkbox"/>
OTROS: _____		Nº. DE LICENCIA _____	TIPO DE LICENCIA _____

PREPARACIONES, EXPERIENCIA, DESTREZAS NO MENCIONADAS ANTERIORMENTE

ANTECEDENTES RELACIONADOS CON EL RAMO

Situbajo anteriormente en ANDA. Indique puesto que ocupó, fecha y motivo de retiro: _____

Sitene familiares que trabajan en ANDA, escriba nombres, parentesco y Unidad a la que pertenece: _____

PERSONAS QUE DEPENDEN ECONOMICAMENTE DE USTED

NOMBRE	PARENTESCO	FECHA DE NACIMIENTO	TOTAL	PARCIAL

DATOS FAMILIARES

Nombre del Padre	Ocupación	Lugar de Trabajo
Nombre de la Madre	Ocupación	Lugar de Trabajo
Nombre del Conyuge	Ocupación	Lugar de Trabajo

PERSONA A QUIEN DEBERA INFORMARSE EN CASO EN EMERGENCIA

Nombre	Dirección
--------	-----------

PERSONAS NO FAMILIARES QUE PUEDAN DAR REFERENCIAS DE USTED

NOMBRE	DIRECCION	LUGAR DE TRABAJO	TELEFONO

DECLARACION JURADA

Declaro que la información proporcionada en esta oferta es verdadera y autorizo a la ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS para que efectúe las investigaciones necesarias y admito que proporcionar datos falsos será causa suficiente para despedirme del trabajo si he aceptado.

LUGAR Y FECHA: _____ FIRMA: _____

ANEXO N° 3

ANDA
ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

DECLARACION JURADA

YO, _____ declaro:

I – Que no desempeño otro empleo en la Administración Pública.

II – Que no estoy ligado por vínculo matrimonial o parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o tercero de afinidad con ningún trabajador o Funcionario de ANDA, inclusive con la Junta de Gobierno de la Institución.

III – Que estoy en conocimiento, que la falsedad en los datos plasmados en este documento por parte del declarante darán lugar a que la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, de por terminado la contratación de trabajo sin responsabilidad Patronal y a seguir la acción legal respectiva, en cumplimiento en lo establecido en las Disposiciones Generales del Presupuesto y demás Leyes vigentes de la República.

Lugar y Fecha: _____ Firma: _____

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.17	

Nombre del Procedimiento: **PROMOCIÓN INTERNA (CAMBIO DE CARGO Y PLAZA CON VARIACIÓN SALARIAL)**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de RRHH Jefe Departamento de RRHH Regional.	Recibe solicitud de acción de personal justificada y autorizada, y envía a Técnico en Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos, para preparar propuesta de la promoción interna.
2	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos.	Solicita constancia de plaza al Administrador de la Base de Datos de Recursos Humanos, para adjuntar al documento en la propuesta a elaborar.
3	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Elabora propuesta y entrega a Gerente de Recursos Humanos.

4	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, firma y remite propuesta para autorización a Presidencia.
5	Gerente de Recursos Humanos	Recibe propuesta autorizada remitida de Presidencia y envía a Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos.
6	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Procede a notificar a la Unidad solicitante para que la persona sea ubicada en su nuevo cargo. Procede a comunicar al Administrador de la Base de Datos, para la legalización de la Acción de Personal en el Sistema de RR HH.
7	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Remite toda la documentación al Técnico de Control de Expedientes para el archivo respectivo.
8	Técnico de Control de Expedientes	Recibe, revisa y archiva la documentación en el expediente de personal.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.18	

Nombre del Procedimiento: **TRASLADO, CAMBIO DE CARGO, CAMBIO DE SEDE Y PERMUTA.**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente RRHH o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe formulario de solicitud de acción de personal justificada de las diferentes áreas y remite a Técnico de Desarrollo de Personal, para trámite.
2	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	Identifica el tipo de acción de personal solicitada: Si fuere por Traslado, Cambio de Cargo, Cambio de Sede y Permuta, elabora nota de autorización a la gestión solicitada para la Unidad correspondiente y pasa para firma, al Gerente de Recursos Humanos / Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional. Si es por Traslado la cual generará un traslado de plazas entre unidades presupuestarias, se consulta si procede el traslado presupuestario al Administrador de Sistemas de Recursos Humanos.
3	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Recibe solicitud de Traslado: ** Si genera movimiento entre unidades presupuestarias, elabora solicitud de reorientación de fondos por traslado y/o reclasificación de plazas, la cual es remitida a la Unidad solicitante para que se obtengan las firmas que legalizan el proceso. Si no genera movimientos, informa a la Unidad solicitante que continúe el procedimiento normal de traslado.
4	Gerente de Recursos Humanos	Recibe y firma la nota elaborada por el Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos para la legalización de la acción de personal solicitada, la cual es remitida a la Unidad respectiva.

		Si la solicitud de Traslado genera movimiento entre Unidades, recibe de Administrador de Sistema de Recursos Humanos formulario de traslado de fondos y gestiona autorización, la cual remite a Técnico en Desarrollo de Personal para que se anexe a la acción de personal.
5	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	Elabora nota de autorización a la gestión solicitada para la Unidad correspondiente y pasa para firma, al Gerente de Recursos Humanos / Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional.
6	Gerente o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional.	Recibe y firma la nota elaborada para la legalización de la acción de personal solicitada, la cual es remitida a la Unidad que corresponde.
7	Secretaria	Despacha documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Original de nota dirigida al Jefe de la Unidad que recibe al recurso. • Copia de la nota al Jefe de la Unidad donde laboraba el recurso. • Copia de la nota al Administrador de la Base de Datos de Recursos Humanos. • Copia de la nota al Técnico de Control de Expedientes.
8	Unidad Solicitante	Recibe de la Gerencia de Recursos Humanos la nota de legalización de la acción de personal tramitada, para que el recurso sea ubicado en la nueva Unidad.
9	Administrador del Sistema de Recursos Humanos	Recibe copia de la nota de legalización de la acción de personal tramitada y copia de la acción de personal tramitada y autorizada, para proceder a realizar los cambios en el Sistema de Recursos Humanos con la nueva ubicación. Envía solicitud de reorientación de fondos por traslado y/o reclasificación de plazas al Departamento de Presupuesto, para los ajustes presupuestarios correspondientes.
10	Técnico de Control de Expedientes	Recibe copia de la nota de legalización de la acción de personal tramitada y el formulario original de la acción de personal, para el archivo en el expediente de personal respectivo.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.19	

Nombre del Procedimiento: **ROTACION DE PERSONAL**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos y/o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional.	Recibe de la Unidad Solicitante la programación del personal que estará participando en la rotación de personal; ésta, podrá considerar solamente el personal de los niveles: Profesional, Técnico, Administrativo y Operativo. Dicha programación deberá especificar: ➤ Nombre del trabajador

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cargo a rotar y su justificación. ➤ Período. ➤ Nueva ubicación.
2	Gerente de RRHH y/o Jefe Departamento de RRHH Regional.	Revisa programación de rotación y lo margina al Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos.
3	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe programación y revisa. • Conforme a instrucciones investiga en base de datos la información general de los trabajadores y analiza récord laboral. • Realiza investigación sobre necesidad del recurso y justificación. • Analiza información recabada. • Elabora informe detallando por cada trabajador a rotar: datos generales del trabajador, justificación, comparación del perfil, logros a obtener y recomendaciones. • Remite informe para firma del Gerente de Recursos Humanos.
4	Gerente de Recursos Humanos	Revisa informe y firma, el cual lo remite al Gerente del Área para su autorización.
5	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	Recibe documento aprobado por el Gerente del Área.
6	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	Elabora nota a la Unidad Solicitante informándole sobre la inserción del Recurso Humano en su Área, firmada y sellada por el Gerente de Recursos Humanos.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.20	

Nombre del Procedimiento: **CONTRATACIONES INTERINAS** (para cubrir plazas de médicos, enfermeras, asistentes dentales u otros por motivos de ausencias por vacaciones, incapacidades y licencias prolongadas)

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos y/o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional.	Recibe de la Unidad solicitante requerimiento de contratación interina justificada (por vacación, incapacidades, licencias por más de 30 días, etc.) y detalla el nombre y cargo del titular de la plaza que deberá ser sustituido interinamente, además del período que durará la contratación y anexa el Curriculum vitae del candidato propuesto.
2	Gerente de RRHH y/o Jefe Depto. de RRHH Regional.	Remite al Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos el requerimiento recibido para que inicie del proceso de contratación.
3	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Revisa el requerimiento y cita al candidato al Departamento de Administración y Control de Personal y/o Departamento de Recursos Humanos Regional, para entregarle la guía de los documentos personales que deberá presentar, además de la Solicitud de Oferta de Servicio y la Declaración Jurada.

		También solicita al Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos el código para ser asignado al nuevo recurso, si éste no cuenta con dicho código. Asimismo, coordina con el Administrador de la Base de Datos de la Gerencia de Recursos Humanos vía correo, la plaza que le será asignada al recurso que cubrirá el interinato.
4	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Al tener completa la documentación del candidato procede a la elaboración de la propuesta de contratación interina y remite al Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos. En el caso de los Departamentos de Recursos Humanos Regionales, el Técnico de Acuerdos y Contratos elabora la propuesta y acuerdo o contrato, según sea el tipo de nombramiento.
5	Técnico de Acuerdos y Contratos	Remite para autorización del Gerente de Recursos Humanos la propuesta de contratación interina, adjuntando el acuerdo o contrato, según el tipo de nombramiento de la plaza que le ha sido asignada.
6	Gerente de RRHH y/o Jefe Depto. de RRHH Regional.	Revisa y firma la propuesta de contratación interina, y el acuerdo o contrato para autorización de Presidencia.
7	Secretaria de Presidencia	Recibe y entrega a Presidente para que autorice propuesta de contratación interina y acuerdo o contrato. Devuelve documentación firmada y sellada a la Gerencia de Recursos Humanos.
8	Gerente de Recursos Humanos	Recibe propuesta autorizada de Presidencia y remite a Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional.
9	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe documentación y notifica a la Unidad solicitante sobre la contratación interina autorizada y solicita la confirmación de la fecha de inicio de labores del nuevo recurso interino, para notificar al Departamento de Remuneraciones para efectos de pago y adjuntar al expediente de personal.
10	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos.	Agrega copia de la confirmación de la fecha de inicio de labores del nuevo recurso interino, en el expediente de personal.
11	Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico de Acuerdos y Contratos	Entrega la documentación de la contratación interina ya autorizada con sus antecedentes a Técnico de Control de Expedientes para archivo y también, entrega copia de acuerdo o contrato personal a Técnico de Remuneraciones, para trámite en la planilla de salarios.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.21	

Nombre del Procedimiento: ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS A PERSONAL DE NUEVO INGRESO
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Técnico de Desarrollo de Personal de la Gerencia o del Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe del Gerente de Recursos Humanos o del Jefe del Departamento de Recursos Humanos Regional el requerimiento de nueva contratación aprobado por la Dirección Superior.
2	Técnico de Desarrollo de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos o de RRHH Regional	Solicita vía correo electrónico al Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos el nuevo código de empleado a ser asignado.
3	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos	Revisa en la base de datos del sistema de recursos humanos que el nuevo recurso no tenga un código asignado, caso contrario, le proporciona vía correo al Técnico de Desarrollo de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos o al Técnico de Desarrollo de Personal Regional, el nuevo código a ser asignado según correlativo. Si es reintegro informa vía correo electrónico el código que ya tiene asignado.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos	Registra el nuevo código asignado en los controles respectivos a nivel Institucional e informa al Técnico de Desarrollo para trámites correspondientes.
5	Técnico de Desarrollo de Personal de la Gerencia/Depto. de Recursos Humanos Regional	Una vez asignado el código de empleado, continúa con el proceso establecido de nueva contratación.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.22	

Nombre del Procedimiento: DECLARACIÓN JURADA DE PATRIMONIO
Insumos: Ley sobre Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos de la Corte Suprema de Justicia.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos	Mensualmente revisa la información procesada en la Gerencia de Recursos Humanos y coordina con los Departamento de Recursos Humanos Regional, identificando los nuevos ingresos, egresos y ceses en el cargo de los empleados y funcionarios obligados a rendir su declaración jurada de patrimonio a nivel institucional.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos o de los Departamentos de Recursos Humanos Regionales	Elabora nota para firma del Gerente de Recursos Humanos o de los Jefes de Departamento de Recursos Humanos Regionales, con copia al Jefe inmediato y expediente laboral, dirigida al funcionario o empleado, indicándole que deberá dar cumplimiento a la obligación de presentar su Declaración Patrimonial en un término de tres días a partir de la fecha de haber recibido la nota. Solicitándole presentar comprobante emitido por la Sección Probidad.
3	Gerente de Recursos Humanos o Jefes de Departamento de	Autoriza nota y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos para que sea enviada a los interesados.

	Recursos Humanos Regionales	
4	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos o los Deptos. de Recursos Humanos Regionales	Remite la nota al empleado o funcionario adjuntando el formulario e Instructivo para elaboración de la Declaración Jurada de Patrimonio.
5	Gerente de Recursos Humanos y/o Jefes de Departamentos de Recursos Humanos Regionales	Recibe copia del comprobante de la presentación de la Declaración Jurada de Patrimonio por parte del interesado y lo envía al Técnico de Acuerdos y Contratos para el control en el registro del personal que rinde probidad.
6	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos o de los Departamentos de Recursos Humanos Regionales	Recibe copia del comprobante y le entrega una copia al Técnico de Control de Expedientes para el resguardo en el expediente laboral del empleado o funcionario. En el caso de que el interesado no presente la declaración jurada de patrimonio en la fecha establecida, se le envía nuevamente nota solicitándole de cumplimiento a la instrucción.
7	Técnico de Control de Expedientes	Archiva en expediente del empleado el comprobante recibido por el funcionario o empleado de la Sección Probidad.
Procedimientos para reportar los cambios a la Sección de Probidad		
1	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos	Revisa la información procesada en la Gerencia de Recursos Humanos y coordina con los Jefes de Departamentos de Recursos Humanos Regionales la información de los cambios surgidos en cuanto a: nuevos ingresos, egresos, cambios de cargos y ceses por retiro para luego reportarlos a la Sección Probidad.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos	Elabora cuadro de reporte de los diferentes cambios en el cargo, nuevos ingresos y ceses que surgen a nivel Institucional de empleados y funcionarios obligados a Presentar Declaración Jurada de Patrimonio y nota para remisión de dicho reporte ante la Sección Probidad. Remite a firma del Gerente de Recursos Humanos.
3	Gerente de Recursos Humanos.	Revisa y autoriza nota de remisión, adjuntando el cuadro del reporte, para presentarlos a la Sección Probidad de la Corte Suprema de Justicia y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos	Recibe la nota autorizada por el Gerente de Recursos Humanos, obtiene una copia y remite el documento original a la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia y copia a cada Departamento de Recursos Humanos Regional, para controles y seguimiento del personal de su Región. Archiva copia de la nota y cuadro recibidos por la Sección Probidad para el control respectivo en la Gerencia de Recursos Humanos.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	

	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.23	

Nombre del Procedimiento: HISTORIAL LABORAL
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Interesado	El empleado activo, ex empleado, familiar o Representante Legal, se presenta a solicitar el tiempo de servicio a la Gerencia de Recursos Humanos y/o a los Departamentos de Recursos Humanos Regionales, según corresponda. Si es empleado activo, lo solicita personalmente o vía correo electrónico a la Gerencia de Recursos Humanos o al Departamento de Recursos Humanos Regional.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos y/o Técnico de Control de Expediente Regional	Solicita al interesado los datos requeridos para la elaboración de su Historial Laboral: fecha de ingreso, fecha de retiro, cargos desempeñados, lugares donde laboró dentro de la Institución o documentos comprobatorios (en caso de contar el interesado con alguno de ellos), y tomara en cuenta la fecha programada, en que el interesado presentará el historial laboral a la Institución que se lo ha requerido para la elaboración del mismo.
3	Técnico de Acuerdos y Contratos, y/o Técnico de Control de Expediente Regional	Con la información recibida, inicia búsqueda de la información solicitada por parte del interesado. Para los casos del personal activo, con autorización del Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional. Solicita el expediente al Técnico de Control de Expedientes para elaborar el Historial Laboral. En el caso del personal inactivo del año 2005 hacia atrás se solicita la información al Técnico de Control de Expedientes de Archivo y Microfilm del Departamento de Recursos Humanos Región Central. Los registros de expedientes del personal inactivo del año 2006 a la fecha, se encuentran resguardados en cada Departamento de Recursos Humanos Regional y en la Gerencia de Recursos Humanos, por lo que el Técnico de Acuerdos y Contratos solicitará el expediente según sea el caso. Para el personal que no cuenta con expediente laboral, solicita iniciar búsqueda por microfilm o planillas al Técnico de Control de Expedientes del Área de Archivo y Microfilm del Departamento de RRHH Regional región Central.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos, y/o Técnico de Control de Expediente Regional	Recibe el expediente y elabora el Historial Laboral; o recibe el reporte de parte del Técnico de Control de Expedientes del área de Archivo y Microfilm, procede a elaborar el historial y lo somete autorización del Gerente de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional. (ver anexo)
5	Gerente de RR HH o Jefe de Depto. de RRHH Regional.	Autoriza el historial laboral y lo remite al Técnico de Acuerdos y Contratos, y/o Técnico de Control de Expediente Regional.
6	Técnico de Acuerdos y	Procede a convocar a Empleado, ex-empleado, familiar y/o

	Contratos, Encargado de trámite y/o Técnico de Control de Expediente Regional	apoderado, para entregar el documento autorizado y obtiene copia de recibido.
7	Técnico de Acuerdos y Contratos, Encargado de trámite y/o Técnico de Control de Expediente Regional	Devuelve expediente al Técnico de Control de Expedientes anexando copia del historial laboral autorizado para su respectivo resguardo.

ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

TIEMPO DE SERVICIO

Nombre del empleado:	Tipo de Nombramiento: NUP AFP:
Dependencia:	MATRICULA INPEP:
RAMO: MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS (MOP)	AFILIACION ISSS :
	EXPEDIENTE:

CARGOS DESEMPEÑADOS	SUELDOS ¢	PERIODOS COMPRENDIDO	
		DESDE	HASTA

SUSPENSIONES, INCAPACIDADES, LICENCIAS SIN GOCE DE SUELDO

ACUERDOS O NOTAS		CONCEPTO	VIGENCIA						TOTAL DE DIAS			OBSERVACIONES
REFERENCIA	FECHA		DESDE			HASTA			DIA	MES	AÑO	
			DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO				

El suscrito Gerente de Recursos Humanos, hace constar que los datos antes detallados son verídicos por haberlos tomado de nuestros archivos.

San Salvador, ____ de ____ del 201X

LIC. JORGE ALBERTO BOLAÑOS ESCUDERO
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

c.c. Expediente.-

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.24	

Nombre del Procedimiento: RENUNCIAS DE PERSONAL
Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos o	Recibe Acción de Personal del Jefe Inmediato adjuntando

	Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regionales.	la carta de Renuncia del empleado, margina al Técnico de Acuerdos y Contratos para el trámite correspondiente.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos o Departamentos de Recursos Humanos Regionales.	Recibe Acción de Personal y carta de renuncia y remite copia o notifica a través de correo electrónico al Departamento de Remuneraciones de la Gerencia de Recursos Humanos.
3	Técnico de Remuneraciones	Recibe copia de la acción de personal o correo electrónico donde se comunica el retiro del trabajador.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos de Gerencia de RR HH o Departamento de RR HH Regionales	Elabora el acuerdo de Renuncia y la nota de remisión, la remite para autorización al Gerente de Recursos Humanos y después se envía a la Dirección Superior.
5	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de RRH o Depto. de RRHH Regionales	Con la acción de personal y carta de renuncia del empleado recibidas, elabora Acta Notarial de Renuncia.
6	Técnico de Acuerdos y Contratos	Convoca al ex trabajador para que se presente a la Gerencia de Recursos Humanos y/o Departamento de Recursos Humanos Regional y firme el Acta Notarial de la Renuncia y entregue copias de sus documentos personales: DUI y NIT, carné de pensionado (en caso de estar pensionado) y en caso de dejar representante legal Testimonio de Escritura Pública, adjuntando copias de los documentos (DUI y NIT) del representante.
7	Técnico de Acuerdos y Contratos	Remite a la Unidad Jurídica el Acta Notarial de Renuncia, debidamente firmada por el trabajador, para que se autentique y legalice la renuncia del empleado. Adjuntando copia de los documentos detallados en el numeral 6) según sea cada caso.
8	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe el Acta de Renuncia autenticada, y lo adjunta al trámite del Acuerdo de Renuncia y lo remite al Gerente de RRHH
9	Gerente de Recursos Humanos	Recibe y autoriza nota de remisión y Acuerdo, adjuntando la Acción de Personal, la carta de renuncia del empleado y el Acta notarial de renuncia y lo remite a Presidencia para la respectiva autorización.
10	Gerente de Recursos Humanos	Recibe el Acuerdo autorizado de parte de la Dirección Superior y remite al Técnico de Acuerdos y Contratos, o Departamento de Recursos Humanos Regionales.
11	Técnico de Acuerdos y Contratos	Revisa y procede a obtener (3) copias del acuerdo: una copia para el Técnico de Remuneraciones; una copia para Archivo y actualización de la base de datos de la Gerencia de Recursos Humanos; y resguarda una copia para el trámite de pago de las prestaciones laborales en concepto de devengos y/o gratificación. (Según sea el caso si cumple los requisitos) y entrega el Acuerdo original y sus antecedentes al Técnico de Control de Expedientes para su resguardo en el expediente laboral del ex trabajador.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	

	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.25	

Nombre del Procedimiento: **CANCELACIÓN DE NOMBRAMIENTO, TERMINACIÓN DE NOMBRAMIENTO O CONTRATO DE PERSONAL CON O SIN RESPONSABILIDAD PARA LA INSTITUCIÓN O POR FALLECIMIENTO DEL EMPLEADO**

Insumos: Reglamento Interno y Código de Trabajo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamentos de Recursos Humanos Regional	Recibe la Acción de Personal y antecedentes que respaldan la solicitud del trámite a realizar (si hubiere) y realiza las gestiones con el jefe inmediato para notificar al empleado el despido.
2	Gerente de Recursos Humanos y/o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional	Con autorización de la Dirección Superior, procede a convocar al empleado para notificarle su despido de manera verbal, luego remite al Técnico de Acuerdos y Contratos para la elaboración del Acuerdo.
3	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe Acción de Personal y antecedentes e informa a través de correo electrónico o remitiendo copia de la Acción de Personal al Departamento de Remuneraciones, para los trámites correspondientes en dicho departamento, para que se realicen los bloqueos en el sistema de pagos.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos	Elabora Acuerdo y nota de remisión para aprobación del Gerente de Recursos Humanos y de la Presidencia.
5	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, y autoriza la nota de remisión y el Acuerdo y lo remite a Presidencia para la respectiva autorización.
6	Gerente de Recursos Humanos	Recibe el Acuerdo autorizado y remite al Técnico de Acuerdos y Contratos o jefes de Departamento de Recursos Humanos Regionales.
7	Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe Acuerdo autorizado y antecedentes y remite a Técnico de Acuerdos y Contratos Regional.
8	Técnico de Acuerdos y Contratos	Revisa y procede a entregar Acuerdo original y antecedentes al Técnico Control de Expedientes; y obtiene tres copias del acuerdo: una copia al Técnico de Remuneraciones; una copia para Archivo y actualización de la base de datos de la Gerencia de Recursos Humanos; y resguarda una copia para el trámite de pago de las prestaciones laborales en concepto de devengos y/o indemnización o por fallecimiento. (Según sea el caso).

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	

	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.26	

Nombre del Procedimiento: **PAGO DE DEVENGOS PENDIENTES, AYUDA POR FALLECIMIENTO Y/O INDEMNIZACIÓN.**

Insumos: Reglamento Interno y Código de Trabajo

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Acuerdos y Contratos	<p>Recibe Acuerdo: de Renuncia, Cancelación de nombramiento o Terminación de Contrato con responsabilidad para la Institución o fallecimiento del empleado, autorizado por la Gerencia de Recursos Humanos y Dirección Superior.</p> <p>Revisa documentos e inicia el trámite de pago según sea el caso (Renuncia, cancelación de nombramiento, Terminación de Contrato o nombramiento con responsabilidad para la Institución o fallecimiento).</p> <p>Solicita las solvencias a las siguientes dependencias: Departamento de Remuneraciones, de Capacitación (Depto. de Recursos Humanos Regional y/o Gerencia de Recursos Humanos), Gastos Médicos, Departamento de Tesorería, Departamento de Contabilidad, Unidad Jurídica, Subgerencia de Servicios Generales (área de Transportes) y/o Departamento Administrativo Regional (área de transporte), Unidad de Patrimonio (Almacenes y Activos Fijos), Unidad de Soporte Técnico, Despensas Regionales: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental.</p> <p>Consolida solvencias adjuntando: copia del acuerdo; copia de la acción de personal del retiro del empleado, acta notarial de renuncia debidamente autenticada (en caso de renuncia), carta de renuncia del trabajador, hoja de vida del trabajador, copia de los documentos personales (DUI y NIT) del trabajador, copia de carnet de pensionado (si aplica) y copia del Testimonio de Escritura Pública debidamente revisado y autorizado por la Unidad Jurídica, en caso de dejar representante legal, proporcionando copia de los documentos personales: DUI y NIT del apoderado.</p> <p>En caso de fallecimiento adjuntará al trámite de pago, a parte de los documentos arriba mencionados: original de la partida de defunción del empleado, última hoja de designación de beneficiarios de la compañía aseguradora, copias de los documentos personales de los beneficiarios mayores de 18 años: DUI y NIT. En caso de ser menores de edad deberán presentar: original de la partida de nacimiento del menor y copia de los documentos personales del Representante del menor.</p>
2	Técnico de Acuerdos y Contratos	<p>Elabora hoja de cálculos de los devengos y ayuda por fallecimiento (si aplica), de acuerdo al tipo de pago que se le efectuará al trabajador por su retiro.</p> <p>Elabora el recibo de pago de devengos y ayuda por fallecimiento (si aplica) que se le cancelarán, y según solvencias deduce las responsabilidades pendientes, además</p>

		de los descuentos de ley según aplica y remite copia del recibo al Técnico de Remuneraciones para elaboración de planilla AFP, IPSFA O INPEP. Para el caso de fallecimiento del empleado se elabora recibo de devengos por cada uno de los beneficiarios de acuerdo a la última Hoja de Designación de Beneficiarios.
3	Técnico de Remuneraciones	Recibe copia del recibo de devengos y elabora planilla de AFP, IPSFA O INPEP según corresponda y remite al Técnico de Acuerdos y Contratos.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la planilla elaborada por el Técnico de Remuneraciones y elabora la nota de exoneración para remisión en los casos de AFP y adjunta ambas al trámite de pago que será enviado a la Unidad Financiera Institucional, para el trámite de pago correspondiente.
5	Técnico de Acuerdos y Contratos	Solicita la S1 al Técnico de Desarrollo de Personal o Técnico encargado de elaboración de S1 de las Regiones.
6	Técnico de Desarrollo de Personal o Encargado de elaboración de S1 de las Regiones	Elabora S1 y envía al Técnico de Acuerdos y Contratos debidamente autorizada.
7	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibida la S1 la adjunta al trámite de pago y procede a elaborar nota para la Unidad Financiera Institucional, luego remite la documentación al Gerente de Recursos Humanos para autorización.
8	Gerente de Recursos Humanos	Revisa y autoriza nota de remisión, S1, recibos, hoja de cálculos y carta de remisión de la AFP y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos.
9	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe documentos autorizados detallados en numeral 8) y antecedentes del trámite de pago detallados en el numeral 1) y obtiene una copia completa de la documentación. Remite la documentación original a la UFI y la copia es remitida al Técnico de Control de Expedientes para el resguardo.
10	Técnico de Acuerdos y Contratos	Una vez establecida la fecha de pago por la UFI, se elabora el finiquito de pago y se procede a convocar al interesado o a su Representante legal para retiro del cheque y firma de la documentación de pago. En el caso de ser un trámite de pago por fallecimiento del trabajador se convocara a los beneficiarios del mismo.
11	Técnico de Acuerdos y Contratos	Después de haber firmado el interesado la documentación de pago, se obtiene una copia de los documentos firmados: Boucher, detalle de devengos, comprobante de ingreso por retención y recibo de pago de devengos; luego los remite al Técnico de Control de Expedientes para su resguardo. Remite el Finiquito de pago a la Unidad Jurídica adjuntando: copia de DUI, Hoja de vida, recibos de devengos y gratificación, Acción de personal o carta de renuncia para la revisión y autentica del documento.
12	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe finiquito de pago autenticado y remite el original al Técnico de Control de Expedientes para su resguardo, entrega una copia al Departamento de Tesorería y resguarda una copia para archivo.
PAGO POR SENTENCIAS LABORALES		

1	Gerente de la Unidad Jurídica	Remite a la Gerencia de Recursos Humanos nota adjuntando sentencia laboral o conciliación por parte del Ministerio de Trabajo u otra Instancia legal, del ex empleado por demanda laboral.
2	Gerente de Recursos Humanos	Recibe la nota con los documentos mencionados en el Numeral 1) y los margina al Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos o a los Jefes de Departamento de Recursos Humanos Regionales, según sea el caso.
3	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regionales	Recibe la documentación, revisa y procede a elaborar el recibo de pago de las prestaciones detalladas en la Sentencia o Acta de conciliación, adjuntando copia del acuerdo de destitución, documentos personales (DUI y NIT en caso de tener en el expediente) y solvencias detalladas en el Instructivo de trámite de devengos pendientes e indemnización (si aplica el caso). Elabora nota de remisión a la Unidad Financiera Institucional, remitiéndola a la Gerencia de Recursos Humanos para autorización.
4	Gerente de Recursos Humanos	Recibe el trámite de pago, autoriza la nota de remisión y los recibos de pago y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos.
5	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la documentación autorizada, obtiene una copia del trámite completo y remite la documentación original a la Unidad Financiera Institucional.
6	Gerente de Recursos Humanos	Instruye al Técnico de Acuerdos y Contratos para que elabore el finiquito de pago y convoque al interesado.
7	Técnico de Acuerdos y Contratos	Elabora el finiquito de pago y convoca al interesado para que se le efectúe el pago, en caso de que el pago se realice dentro de la Institución; caso contrario, se remite el finiquito junto con el cheque y demás documentación a la Unidad Jurídica para que se realice el pago según sentencia o acuerdo de conciliación establecido.
8	Interesado	Se presenta a la Gerencia de Recursos Humanos o a la instancia donde se haya acordado el pago para que firme toda la documentación de pago y se le cancela sus prestaciones.
9	Técnico de Acuerdos y Contratos	Remite a la Unidad Jurídica el finiquito de pago para la auténtica, adjuntando copia del DUI.
10	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe finiquito de pago autenticado y remite el original al Técnico de Control de Expedientes para su resguardo, entrega una copia al Departamento de Tesorería y resguarda una copia para archivo.
11	Técnico de Control de Expedientes	Recibe la documentación y adjunta al expediente del ex empleado.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	

			Código: 25.4.3.14.27	
--	--	--	----------------------	--

Nombre del Procedimiento: LICENCIAS CON Y SIN GOCE DE SUELDO
Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamentos de Recursos Humanos Regional	Recibe Acción de Personal adjuntando la solicitud del empleado y antecedentes del permiso (según sea cada caso) y margina al Técnico de Acuerdos y Contratos para el trámite correspondiente.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe nota de solicitud de Licencia y acción de personal, con sus anexos, revisa y procede a elaborar el acuerdo individual o colectivo según el Instructivo de licencias con o sin goce de sueldo y lo remite a la Gerencia de Recursos Humanos y/o la Presidencia para autorización. En los casos de licencias sin goce de sueldo remite copia de la Acción de Personal de forma física o digital al Técnico de Remuneraciones para aplicar el descuento correspondiente.
3	Técnico de Remuneraciones	Recibe copia de Acción de Personal y aplica el descuento respectivo.
4	Gerente de Recursos Humanos	Recibe y autoriza Acuerdo individual y/o Colectivo y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos y/o Jefes Depto. de Recursos Humanos Regionales, para su remisión a Presidencia. Las licencias con o sin goce de sueldo que son tramitados en Acuerdos Individuales con una vigencia de cuatro días en adelante, son remitidas a autorización de Presidencia.
5	Gerencia de Recursos Humanos	Recibe Acuerdo Individual debidamente autorizado por Presidencia y remite al Técnico de Acuerdos y Contratos (o a los Jefes de Depto. De Recursos Humanos Regionales).
6	Jefes de Departamento de Recursos Humanos Regionales	Recibe el Acuerdo Individual y/o Colectivo autorizado y lo remite a Técnico de Acuerdos y Contratos de la Región.
7	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe acuerdo autorizado y procede a obtener las copias para ser anexadas a cada expediente de los empleados detallados en el acuerdo, adjuntando los respectivos antecedentes y remite al Técnico de Control de Expedientes, además de obtener una copia para el Archivo.
8	Técnico de Control de Expedientes	Recibe las copias del Acuerdo adjuntando los respectivos antecedentes y anexa a cada uno de los expedientes de los empleados.
9	Técnico de Acuerdos y Contratos	En los casos de Licencia con o sin goce de sueldo autorizadas en acuerdos individuales elabora nota de comunicación de autorización del permiso al jefe inmediato y la remite a firma del Gerente de Recursos Humanos (en el caso de las Regionales Firma jefe de Recursos Humanos).
10	Gerente de Recursos Humanos o los Jefes de Departamentos de	Autoriza nota y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos.

	Recursos Humanos Regionales	
11	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe nota autorizada, obtiene copia y remite al jefe respectivo con copia al Expediente del empleado.
12	Jefe Inmediato	Recibe nota de comunicación de la autorización del permiso autorizada por la Gerencia de Recursos Humanos e informa al empleado de la autorización del mismo.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.28	

Nombre del Procedimiento: : **LICENCIAS PARA ESTUDIOS**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamentos de Recursos Humanos Regional	Recibe Acción de Personal con la solicitud del empleado, constancia de horario de clases, y hoja de inscripción de materias y cualquier otro antecedente necesario, y margina al Técnico de Acuerdos y Contratos para el trámite correspondiente.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la documentación mencionada en el numeral 1), revisa y procede a elaborar el análisis del permiso, el acuerdo individual y la nota de comunicación de autorización para el jefe respectivo. Remite la documentación para autorización del Gerente de Recursos Humanos.
3	Gerente de Recursos Humanos	Recibe y autoriza Acuerdo y nota de comunicación al jefe inmediato y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos y/o jefes Departamento de Recursos Humanos Regionales.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe el Acuerdo autorizado y la nota de comunicación al jefe inmediato. Remite nota de comunicación de autorización de la licencia de estudios al jefe inmediato para que notifique al empleado. Luego remite la documentación original para el Técnico de Control de Expedientes; y obtiene copia del acuerdo para el Encargado de Control de Asistencia y copia de la documentación tramitada para Archivo.
5	Técnico de Control de Expedientes	Recibe la documentación original y copia de la nota de comunicación al jefe inmediato del empleado y anexa en el expediente respectivo del trabajador.
6	Jefe inmediato	Recibe nota autorizada por la Gerencia de Recursos Humanos donde le informa la autorización del permiso, solicitando que el interesado presente a la Gerencia de Recursos Humanos o Departamentos de Recursos Humanos regionales comprobante de notas al finalizar el ciclo de estudios.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	

Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.29	

Nombre del Procedimiento: **SOLICITUDES DE CONSTANCIAS DE TIEMPO DE SERVICIO PERSONAL ACTIVO/PASIVO**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Interesado	El empleado, ex empleado, familiar o Representante Legal se presenta a solicitar constancia laboral de tiempo de servicio a la Gerencia de Recursos Humanos y/o al Departamento de Recursos Humanos Regional, según corresponda. Si es empleado activo lo solicita personalmente o vía correo a la Gerencia de Recursos Humanos o a los Departamentos de Recursos Humanos Regionales, mencionando el lugar donde será presentada.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos	Si el empleado es inactivo, solicita al interesado los datos requeridos para la elaboración de la constancia: fecha de ingreso, fecha de retiro, cargos desempeñados, lugares donde laboró en la Institución y revisa en los registros si posee expediente para solicitarlo al Técnico de Control de Expedientes del Área de Archivo y Microfilm del Plantel Región Central. (Ver procedimiento de Historial Laboral numeral 4º.) Si es empleado activo la constancia se elabora conforme a la información que se encuentra en la Base de Datos de la Gerencia de Recursos Humanos y/o en Departamento de Recursos Humanos Regionales.
3	Técnico de Control de Expedientes	Inicia la búsqueda del expediente y lo remite al Técnico de Acuerdos y Contratos para la elaboración de la constancia de tiempo de servicio.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe el expediente, revisa y obtiene los datos necesarios para elaborar la constancia, luego la remite a autorización del Gerente de Recursos Humanos.
5	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, revisa y autoriza la constancia, y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos para que sea entregada al interesado (o jefes de Depto. De Recursos Humanos Regionales).
6	Técnico de Acuerdos y Contratos (o jefes de Recursos Humanos Regionales)	Recibe constancia autorizada, obtiene una copia y convoca al interesado para que se presente a retirar la constancia.
7	Interesado	Se presenta a retirar la constancia, firma de recibido en la copia del documento y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos.
8	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la copia de la constancia con firma de recibido del interesado y adjunta al expediente, luego devuelve expediente al Técnico Control de Expedientes para su respectivo resguardo.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	

	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.30	

Nombre del Procedimiento: **ELABORACIÓN DE CONTRATOS ANUALES PERSONAL PERMANENTE**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Cada año, una vez aprobadas las plazas en el presupuesto General de la Nación, proporciona el detalle de las plazas asignadas al personal de la Institución por el sistema de Contratos, al Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos y a los Departamentos de Recursos Humanos Regionales.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe el detalle de plazas y procede a la elaboración de los contratos del personal según corresponda. Revisa y actualiza los contratos de acuerdo a la información proporcionada y al manual de descripción de puestos vigentes.
3	Técnico de Acuerdos y Contratos	Imprime contratos y los clasifica según dependencias.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos	Envía a la Gerencia de Recursos Humanos para que sean sometidos a aprobación de Presidencia.
5	Gerente de Recursos Humanos	Recibe contratos y los remite a Presidencia para autorización.
6	Gerente de Recursos Humanos	Recibe los contratos autorizados de Presidencia y entrega al Técnico de Acuerdos y Contratos para obtener la firma de los empleados. En el caso de los contratos que correspondan a una Regional, se remitirán al Departamento de Recursos Humanos Regional.
7	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe contratos autorizados y convoca a los empleados para que se presenten a la Gerencia de Recursos Humanos o a los Departamentos de Recursos Humanos Regionales según corresponda, para firmar el contrato.
8	Empleado	Se presenta a firmar el contrato.
9	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe contrato firmado, y lo envía al Técnico de Control de Expedientes para su resguardo.
10	Técnico de Control de Expedientes	Recibe el contrato debidamente firmado por el empleado y Presidencia y lo adjunta al expediente laboral del empleado para su resguardo.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.31	

Nombre del Procedimiento: **PROPUESTAS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL ANTE EL MINISTERIO DE HACIENDA**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos	Recibe el requerimiento de parte del Técnico de Desarrollo de Personal aprobado por la Dirección Superior para contratación de personal con un salario mayor a \$1,142.86, por el sistema de Contrato.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos de la Gerencia de Recursos Humanos	Solicita al Administrador de Sistema de Recursos Humanos la plaza que le será asignada al empleado por el sistema de Contrato.
3	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	Proporciona la plaza con los datos requeridos al Técnico de Acuerdos y Contratos.
4	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la información de la plaza asignada, elabora la propuesta de la contratación con su respectiva justificación de la plaza para el Ministerio de Hacienda y lo remite a la Gerencia de Recursos Humanos para obtener la firma del Presidente. Elabora solicitud de constancia de disponibilidad presupuestaria para la Unidad Financiera Institucional y la remite a autorización del Gerente de Recursos Humanos.
5	Gerente de Recursos Humanos	Recibe la propuesta de contratación y la remite para autorización del señor Presidente. Recibe la solicitud de constancia de disponibilidad presupuestaria, revisa, autoriza y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos.
6	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la solicitud de constancia de disponibilidad presupuestaria autorizada y la remite a la Unidad Financiera Institucional.
7	Gerente de Recursos Humanos	Recibe constancia de disponibilidad presupuestaria de la UFI autorizada y la remite al Técnico de Acuerdos y Contratos.
8	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe constancia autorizada y adjunta a la propuesta de contratación. Elabora los Anexos 1 y 2 de la información requerida por el Ministerio de Hacienda (Anexo 1: cuadro de estado propuesto y actual de la plaza que será solicitada; Anexo 2: Perfil del puesto solicitado.), y se remiten a firma del Gerente de Recursos Humanos.
9	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, revisa y autoriza los Anexos 1 y 2 y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos.
10	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe los Anexos 1 y 2 autorizados y los adjunta al trámite de la propuesta que será remitida al Ministerio de Hacienda.
11	Gerente de Recursos Humanos	Recibe propuesta de contratación autorizada por Presidencia y la remite al Técnico de Acuerdos y Contratos.
12	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe propuesta de contratación autorizada por Presidencia.
13	Técnico de Acuerdos y Contratos	Prepara la documentación para ser remitida al Ministerio de Hacienda anexando a los documentos antes mencionados, requisitos del puesto exigidos por dicha entidad, según aplique en cada caso (copia de DUI y NIT, Título, Curriculum, diplomas, (carné de abogado si fuere necesario) y antecedentes de la plaza vacante (acuerdo) si ese fuere el caso. Además obtiene una copia para el archivo y expediente del empleado.
14	Técnico de Acuerdos y Contratos	Remite la propuesta de contratación con sus antecedentes al Ministerio de Hacienda adjuntando copia para firma de recibido.
15	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe copia de recibido y archiva.

16	Gerente de Recursos Humanos	Recibe Oficio autorizado del Ministerio de Hacienda y remite al Técnico de Acuerdos y Contratos.
17	Técnico de Acuerdos y Contratos	<p>Recibe Oficio autorizado.</p> <p>En los casos de nuevos ingresos se elabora contrato por período de prueba de treinta días, luego de los treinta días, habiendo aprobado satisfactoriamente el período de prueba, se elabora contrato de nombramiento en propiedad, y se adjunta a este, el Oficio autorizado por el Ministerio de Hacienda. Remitiéndolo a la Gerencia de Recursos Humanos para que sea enviado a Presidencia.</p> <p>En los casos de personal que ha sido promovido, de no contar con el Oficio autorizado, se elabora contratación interina por el periodo necesario, mientras se espera la autorización del mismo por parte del Ministerio de Hacienda. Pero si el Oficio ya ha sido autorizado se elabora el contrato en propiedad y de igual manera se adjunta el Oficio autorizado por el Ministerio de Hacienda, remitiéndolo al Gerente de Recursos Humanos para que sea enviado a Presidencia para aprobación</p>
18	Gerente de Recursos Humanos	Recibe el contrato junto con el oficio del Ministerio de Hacienda y lo remite a autorización a Presidencia.
19	Gerente de Recursos Humanos	Recibe el contrato autorizado y lo remite al Técnico de Acuerdos y Contratos.
20	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe el documento autorizado y convoca al interesado para firma del nuevo contrato.
21	Interesado	Se presenta a firmar contrato.
22	Técnico de Acuerdos y Contratos	Obtiene dos copias del contrato: uno para el Técnico de Remuneraciones para efectos de trámite salarial y otra copia para archivo; y remite el contrato original con sus antecedentes al Técnico de Control de Expedientes para su resguardo.
23	Técnico de Control de Expedientes	Recibe el contrato original y sus antecedentes para el resguardo en el expediente laboral.

ANEXO 1.

ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, ANDA

ANEXO 1

SITUACION ACTUAL Y PROPUESTA DE PERSONAL

NOMBRE	SITUACION ACTUAL					SITUACION PROPUESTA					VIGENCIA DE NOMBRAMIENTO O CONTRATACION	OBSERVACIONES
	TITULO DE PLAZA		U. PRESUP. L. DE TRAB.	SALARIO MENSUAL	SISTEMA DE PAGO	TITULO DE LA PLAZA	U. PRESUP. L. DE TRAB.	SISTEMA DE PAGO	SALARIO MENSUAL	INCREMENTO SALARIAL		
	OFICIAL	FUNCIONAL										

ANEXO No. 2

1. INFORMACION GENERAL		
1.1 NOMBRE	:	
1.2 NOMBRE DE LA UNIDAD	:	
1.3 OBJETIVO GENERAL	:	
1.4 TITULO DE LA PLAZA Y SALARIO SOLICITADO	:	\$
1.5 ACTIVIDADES A REALIZAR	:	
ACTIVIDADES ACTUALES	:	
1.7 No. PERSONAS QUE DESEMPEÑAN SIMILAR FUNCIÓN	:	
1.8 No. DE PERSONAS QUE TENDRA BAJO SU CARGO	:	
2. JUSTIFICACION		
2.1 NECESIDAD DE CONTAR CON EL RECURSO	:	
2.2 REQUISITOS	:	Formación Académica:
		Otros conocimientos:
		Experiencia:
		Habilidades:
		Actitudes:
2.3 FECHA DE LA PLAZA VACANTE	:	
2.4 FINANCIAMIENTO	:	

FECHA:

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.32	

Nombre del Procedimiento: : **AMONESTACIÓN ESCRITA**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA), Código de Trabajo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Recursos Humanos Regional	Recibe antecedentes y acción de personal y margina al Técnico de Acuerdos y Contratos para aplicar la sanción correspondiente.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe antecedentes y acción de personal, revisa y procede a elaborar la nota de amonestación escrita aplicando la normativa vigente (Reglamento Interno de Trabajo u/o Código de Trabajo). En los casos en que la Acción de Personal, indique que sea aplicado descuento, se solicitará el monto a descontar al Técnico de Remuneraciones del Departamento de Remuneraciones y se incluirá en la Amonestación Escrita.
3	Técnico de Acuerdos y Contratos	Remite la nota de amonestación adjuntando los antecedentes para autorización del jefe inmediato del empleado y posteriormente para autorización del Gerente de Recursos Humanos.
4	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, autoriza la nota de amonestación y devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos o jefes de Depto. De Recursos Humanos Regional.
5	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la amonestación autorizada por el Gerente de Recursos Humanos y envía, a través de la Secretaria de la Gerencia de Recursos Humanos o del Departamento de Recursos Humanos Regional y remite al empleado con copia al jefe inmediato para su conocimiento.
6	Empleado	Recibe nota de amonestación original, y firma copia de recibido, luego devuelve a la Gerencia de Recursos Humanos o sus departamentos de Recursos Humanos Regionales, para ser archivada.
7	Técnico de Acuerdos y Contratos	Archiva copia de la nota de recibido, registra en el sistema de Recursos Humanos la amonestación, y entrega copia de la nota de amonestación con los antecedentes originales al Técnico de Control de Expedientes para su resguardo.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.33	

Nombre del Procedimiento: **NOMBRAMIENTO INTERINO** (por sustitución de niveles jerárquicos para cubrir ausencias por: vacaciones, incapacidades o licencias)

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos o Jefe del Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe antecedentes (aviso de vacación, incapacidad, licencia del empleado que sustituirá) y Acción de Personal y margina al Técnico de Acuerdos y Contratos para el trámite correspondiente.
2	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe y revisa antecedentes y acción de personal, luego elabora el acuerdo y la nota de remisión a Presidencia.
3	Técnico de Acuerdos y Contratos	Remite Acuerdo, acción de personal y nota de remisión a Presidencia para autorización del Gerente de Recursos Humanos.
4	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, autoriza el Acuerdo y la nota y lo remite a Presidencia para la respectiva autorización.
5	Gerente de Recursos Humanos	Recibe el Acuerdo autorizado por presidencia y remite al Técnico de Acuerdos y Contratos.
6	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe Acuerdo autorizado y procede a obtener copia de toda la documentación para el archivo, y la documentación original la remite al Técnico de Control de Expedientes para el resguardo en el expediente del empleado.
7	Técnico de Control de Expedientes	Recibe Acuerdo original adjuntando los respectivos antecedentes y anexa al expediente del empleado.

Referencia: 20			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos	
	12	2014	Departamento de Administración y Control de Personal	
			Código: 25.4.3.14.34	

Nombre del Procedimiento: **SUSPENSIÓN DE NOMBRAMIENTO** (POR DETENCIÓN DE AUTORIDADES COMPETENTES, INVALIDEZ O POR ACUERDO DE JUNTA DE GOBIERNO).

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA)

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Recursos Humanos o Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional	Recibe Acción de Personal y antecedentes (nota de justificación del jefe inmediato, acta o sentencia del juzgado; dictamen de la comisión evaluadora, copia de la primera y última incapacidad; copia de Acuerdo de Junta de Gobierno, etc.) y margina al Técnico de Acuerdos y Contratos para el trámite correspondiente.

2	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la acción de personal y antecedentes detallado en numeral 1), revisa, analiza el caso, informa al Depto. de Remuneraciones y a Encargada de Despensa Familiar de la suspensión, a fin de bloquear pagos y demás prestaciones y procede a elaborar el acuerdo y la nota de remisión a Presidencia.
3	Técnico de Acuerdos y Contratos	Remite Acuerdo y nota de remisión para autorización del Gerente de Recursos Humanos.
4	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, autoriza el Acuerdo y la nota y remite a autorización a Presidencia.
5	Gerente de Recursos Humanos	Recibe el acuerdo autorizado y demás documentación y entrega al Técnico de Acuerdos y Contratos o Jefes Depto. De Recursos Humanos Regionales.
6	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe el Acuerdo autorizado, elabora nota de comunicación al jefe inmediato de la autorización de la suspensión de nombramiento y lo remite a autorización del Gerente de Recursos Humanos. Obtiene copia de toda la documentación para el archivo y remite documentación original al Técnico de Control de Expedientes. Y una copia del acuerdo para el Técnico de Remuneraciones.
7	Gerente de Recursos Humanos	Recibe, revisa y autoriza nota de comunicación al jefe de la autorización de la suspensión de nombramiento y lo devuelve al Técnico de Acuerdos y Contratos.
8	Técnico de Acuerdos y Contratos	Recibe la nota de comunicación de la autorización de la suspensión de nombramiento, obtiene copia para archivo y expediente y remite el original para el jefe inmediato.
9	Técnico de Control de Expedientes	Recibe Acuerdo original adjuntando los respectivos antecedentes y anexa al expediente del empleado.

Referencia: 25.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos - Departamento de Administración y Control de Personal	
15	01	2015	Código: 25.4.3.14.18	
06	03	2020	Código: 25.3.3.20.35	

Nombre del Procedimiento: **TRASLADO DE PERSONAL**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Gerente RRHH o Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de las Gerencias Regionales y Jefatura de la Unidad solicitante, formulario de solicitud de acción de personal para el traslado, deberá justificar mediante nota adjunta la razón del cambio a realizar, indicando la Unidad a donde se realizará el traslado. Verifica que la solicitud contenga el Visto Bueno de la Gerencia y Jefatura inmediata y el Visto Bueno de la Gerencia y Jefatura hacia donde se realizará el traslado. Remite a Técnico de Desarrollo de Personal, para trámite.
2	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	<p>Elabora memorándum para la Dirección Técnica solicitando su Aval para el traslado, esto aplica para el caso de las Unidades que dependan de esta Dirección.</p> <p>Solicita firma y sello del Gerente de Recursos Humanos y remite memorándum adjuntando la Acción de Personal y la justificación de traslado.</p>
3	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	<p>Una vez recibida la Acción de personal con el Aval de la Dirección Técnica, en el caso de sus dependencias), elabora memorándum solicitando aprobación por parte de la Dirección Administrativa Financiera, esto aplica para todas las Dependencias de la Institución, (Dirección Administrativa Financiera, Dirección Técnica y Unidades de Staff)</p> <p>Solicita firma y sello del Gerente de Recursos Humanos y remite memorándum adjuntando la Acción de Personal y la justificación de traslado.</p>
4	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de parte de la Dirección Administrativa Financiera acciones de personal aprobadas. Elabora nota de autorización a la gestión solicitada para a la Unidad correspondiente y pasa para firma al Gerente de Recursos Humanos / Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional. Consulta con el Administrador de Sistemas de Recursos Humanos si procede el traslado presupuestario (ya que se generará un movimiento de plazas entre unidades presupuestarias).
5	Administrador de Sistema de Recursos Humanos	<p>Recibe solicitud de Traslado:</p> <p>Si genera movimiento entre unidades presupuestarias, elabora Formulario de solicitud de reorientación de fondos por traslado y/o reclasificación de plazas, la cual es remitida a la Unidad solicitante para que se obtengan las firmas que legalizan el proceso.</p>
6	Secretaria	<p>Despacha documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original de nota dirigida al Jefe de la Unidad que recibe al personal trasladado. Copia de la nota al Jefe de la Unidad donde laboraba el personal trasladado. Copia de la nota al Administrador de la Base de Datos de Recursos Humanos. Copia de la nota al Técnico de Control de Expedientes.
7	Unidad Solicitante	<p>Recibe de la Gerencia de Recursos Humanos la nota de legalización de la acción de personal tramitada, para que el recurso sea ubicado en la nueva Unidad.</p>

8	Administrador del Sistema de Recursos Humanos	Recibe copia de la nota de legalización de la acción de personal tramitada, para proceder a realizar los cambios en el Sistema de Recursos Humanos con la nueva ubicación. Envía solicitud legalizada de reorientación de fondos por traslado y/o reclasificación de plazas al Departamento de Presupuesto, para los ajustes presupuestarios correspondientes.
9	Técnico de Control de Expedientes	Recibe copia de la nota de legalización de la acción de personal tramitada y el formulario original de la acción de personal, para archivar en el expediente de personal respectivo.

Referencia: 25.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos - Departamento de Administración y Control de Personal	
15	01	2015	Código: 25.4.3.14.18	
06	03	2020	Código: 25.3.3.20.36	

Nombre del Procedimiento: **CAMBIO DE CARGO**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente RRHH y Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de las Gerencias Regionales y Jefatura de la Unidad solicitante, formulario de solicitud de acción de personal para cambio de cargo, deberá justificar mediante nota adjunta la razón del cambio a realizar. Verifica que la solicitud contenga el Visto Bueno de la Gerencia o Jefatura inmediata. Remite a Técnico de Desarrollo de Personal, para trámite.
2	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	Elabora memorándum para la Dirección Técnica solicitando su Aval para el cambio de cargo, esto aplica para el caso de las Unidades que dependan de esta Dirección. Solicita firma y sello del Gerente de Recursos Humanos y remite memorándum adjuntando la Acción de Personal y la justificación del cambio de cargo.
3	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	Una vez recibida la Acción de personal con el Aval de la Dirección Técnica (cuando aplique), elabora memorándum solicitando aprobación por parte de la Dirección Administrativa Financiera, esto aplica para todas las Dependencias de la Institución. Solicita firma y sello del Gerente de Recursos Humanos y remite memorándum adjuntando la Acción de Personal y la justificación del cambio de cargo.
4	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de parte de la Dirección Administrativa Financiera acciones de personal aprobadas. Elabora nota de autorización a la gestión solicitada para a la Unidad correspondiente y pasa para firma al Gerente de Recursos Humanos / Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional.

5	Secretaria	<p>Despacha documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original de nota dirigida al Jefe de la Unidad con la autorización del cambio de cargo. Copia de la nota al Administrador de la Base de Datos de Recursos Humanos. Copia de la nota al Técnico de Control de Expedientes.
6	Unidad Solicitante	Recibe de la Gerencia de Recursos Humanos la nota de legalización de la acción de personal tramitada,
7	Administrador del Sistema de Recursos Humanos	Recibe copia de la nota de legalización de la acción de personal tramitada, para proceder a realizar los cambios en el Sistema de Recursos Humanos.
8	Técnico de Control de Expedientes	Recibe copia de la nota de legalización de la acción de personal tramitada y el formulario original de la acción de personal para archivar en el expediente de personal respectivo.

Referencia: 25.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Recursos Humanos - Departamento de Administración y Control de Personal	
15	01	2015	Código: 25.4.3.14.18	
06	03	2020	Código: 25.3.3.20.37	

Nombre del Procedimiento: **CAMBIO DE SEDE Y PERMUTA.**

Insumos: Reglamento Interno de Trabajo (ANDA).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente RRHH y Jefe Departamento de Recursos Humanos Regional	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de las Gerencias Regionales y Jefatura de la Unidad solicitante, formulario de solicitud de acción de personal para cambio de sede y permuta, deberá justificar mediante nota adjunta la razón del cambio a realizar. Verifica que la solicitud contenga el Visto Bueno de la Gerencia o Jefatura inmediata. Remite a Técnico de Desarrollo de Personal, para trámite.
2	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	<p>Elabora memorándum para la Dirección Técnica solicitando su Aval para el cambio de sede y permuta, esto aplica para el caso de las Unidades que dependan de esta Dirección.</p> <p>Solicita firma y sello del Gerente de Recursos Humanos y remite memorándum adjuntando la Acción de Personal y la justificación del cambio de sede y permuta.</p>
3	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	<p>Una vez recibida la Acción de personal con el Aval de la Dirección Técnica (cuando aplique), elabora memorándum solicitando aprobación por parte de la Dirección Administrativa Financiera, esto aplica para todas las Dependencias de la Institución.</p> <p>Solicita firma y sello del Gerente de Recursos Humanos y remite memorándum adjuntando la Acción de Personal y la justificación del cambio de sede y permuta.</p>

4	Técnico de Desarrollo de Personal o de Acuerdos y Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de parte de la Dirección Administrativa Financiera acciones de personal aprobadas. Elabora nota de autorización a la gestión solicitada para a la Unidad correspondiente y pasa para firma al Gerente de Recursos Humanos / Jefe de Departamento de Recursos Humanos Regional.
5	Secretaria	<p>Despacha documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Original de nota dirigida al Jefe de la Unidad con la autorización del cambio de sede y permuta. Copia de la nota al Administrador de la Base de Datos de Recursos Humanos. Copia de la nota al Técnico de Control de Expedientes.
6	Unidad Solicitante	Recibe de la Gerencia de Recursos Humanos la nota de legalización de la acción de personal tramitada.
7	Administrador del Sistema de Recursos Humanos	Recibe copia de la nota de legalización de la acción de personal tramitada, para proceder a realizar los cambios en el Sistema de Recursos Humanos.
8	Técnico de Control de Expedientes	Recibe copia de la nota de legalización de la acción de personal tramitada y el formulario original de la acción de personal, para archivar en el expediente de personal respectivo.

UNIDAD DE GENERO

No.	UNIDAD DE GÉNERO	CÓDIGO
1	Asesoría y derivación de casos de violencia de Género y Discriminación.	26.3.20.01
2	Implementación de Estrategia de criterios de género, para una comunicación Inclusiva y no sexista en la ANDA	26.3.20.02
3	Implementación de Estrategia de Armonización de Normativa interna de la Anda con enfoque de Género	26.3.20.03
4	Coordinación con el ISDEMU para implementar Acciones que garanticen el cumplimiento de los Principios Rectores de la LIE	26.3.20.04
5	Procesos de Formación y Sensibilización al personal de ANDA en el tema de Género y Masculinidades	26.3.20.05
6	Procesos de Sensibilización al personal a través de Campañas	26.3.20.06
7	Comités Regionales de Género	26.3.20.07

Referencia: 26			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Género	
	01	2020	Código: 26.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **ASESORIA Y DERIVACIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, Y DISCRIMINACIÓN.**

Insumos: Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres LEIV

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe (a) de Unidad de género	Recibe solicitud del personal que requiere asesoría, de forma personal, vía telefónica, por correo electrónico o de cualquier jefatura o persona que tenga conocimiento de alguna situación de violencia o discriminación por condición de género, registra los datos generales del o la solicitante en la ficha de asesoría. (Anexo 1).
2	Jefe (a) de Unidad de género	Identifica el tipo de violencia reportado, para verificar la gravedad de los hechos y determinar si el proceso se realizará internamente o se derivará el caso a las instancias externas correspondientes
3	Jefe (a) de Unidad de género	Recibe de parte de las instancias internas los resultados del procedimiento administrativo que se realice y tipos de sanciones aplicadas si existieren, para efectos de registro de estadísticas.
4	Jefe (a) Unidad de género	Remite a la presidencia de la ANDA, un Informe anual de las situaciones de discriminación y violencia, relación laboral, tipos de violencia y si estos se encuentran en proceso o si han sido sancionados, así como la frecuencia y tipos de sanciones aplicadas.

Referencia: 26			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Género	
	01	2020	Código: 26.3.20.02	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: **IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIA DE CRITERIOS DE GÉNERO PARA UNA COMUNICACIÓN INCLUSIVA Y NO SEXISTA EN LA ANDA.**

Insumos: Art. 15 Y 34, de la Ley de Igualdad, Equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres.

Art. 9, literal "g" de la Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefatura de Unidad de Género /Técnico (a) de Asistencia de Género	Elabora documento informativo que contenga los criterios específicos de género, sobre las comunicaciones inclusivas y no sexistas, para mejorar el contenido compartido a través de redes sociales, pagina web, intranet o información enviada por correos electrónicos, etc.

2	Jefatura de Unidad de Género	Gestiona la aprobación del documento ante Junta de Gobierno, en la solicitud incluye petición a la Unidad de Secretaría para instruir a dependencias para su cumplimiento.
3	Técnico (a) de formación en Género	Prioriza jornadas de formación sobre las comunicaciones inclusivas y no sexistas al personal.
4	Técnico (a) de Asistencia de Género	Verifica la incorporación de los criterios de género a través de monitoreo mensual de los actos de comunicación realizados a través de los diferentes medios.
5	Técnico (a) de Asistencia de Género	Evalúa los resultados del monitoreo y realiza las sugerencias pertinentes si aplican.

Referencia: 26			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Género	
	01	2020	Código: 26.3.20.03	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIA DE ARMONIZACIÓN DE NORMATIVA INTERNA DE LA ANDA, CON ENFOQUE DE GÉNERO.

Insumos: Art. 4 # 5, 41y 15 de la Ley de Igualdad, Equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres, El lineamiento B y E, de la guía de aplicación para la incorporación de los enfoques transversales del Plan Quinquenal de País, 2014-2019.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe (a) de Unidad de Género/ Técnico (a) en Asistencia de Género	Armonización de normativa interna de ANDA. Brinda asesoría y recomendaciones técnicas a todas las Dependencias que lo requieran, para armonizar la normativa interna de ANDA, con enfoque de género.
2	Técnico (a) de Asistencia de Género	Revisa la Normativa Institucional remitida y elabora las recomendaciones o los cambios necesarios con enfoque de género, a las dependencias que solicitan la revisión.
3	Jefe (a) de Unidad de Género	Revisa las recomendaciones /o cambios sugeridos y firma y sella la remisión.
4	Técnico (a) de Asistencia de Género	Remite a la dependencia que lo solicita, la normativa revisada con las recomendaciones o sugerencias brindadas por la Unidad.
5	Técnico (a) de Asistencia de Género	Archiva la documentación del proceso de armonización.

Referencia: 26			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Género	
	01	2020	Código: 26.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: **COORDINACIÓN CON EL ISDEMU PARA IMPLEMENTAR ACCIONES QUE GARANTICEN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS RECTORES DE LA LIE.**

Insumos: Art. 7 y 11 de Ley de Igualdad, Equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe (a) de Unidad de Género	Coordina con la Rectoría de Igualdad Sustantiva del ISDEMU, con el objetivo de promover y apoyar la implementación de la ley de igualdad, equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres, que garantice la aplicación de la transversalidad de los principios rectores.
2	Jefe (a) de Unidad de Género	Solicita asesoría a la referente del ISDEMU designada para la ANDA, para la implementación de las acciones de la Política de igualdad y no discriminación de ANDA.
3	Jefe (a) de Unidad de Género	Asiste a reuniones convocadas por ISDEMU.

Referencia: 26			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Género	
	01	2020	Código: 26.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: **PROCESOS DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE ANDA EN EL TEMA DE GÉNERO Y MASCULINIDADES.**

Insumos: Estrategia 2.1 de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico (a) de Formación en Género	Elabora un diagnóstico de necesidades de formación y sensibilización en el tema de género y masculinidades a nivel institucional, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos.
2	Jefe (a) Unidad de Género Técnico (a) de Formación en Género	Realiza gestiones para coordinar con instituciones u Organizaciones, la facilitación de procesos de formación.
3	Técnico (a) de Formación en Género	Elabora el plan de formación en género y masculinidades dirigido al personal de la ANDA.
4	Jefe (a) Unidad de Género	Revisa y aprueba el Plan de Formación en género y masculinidades.
5	Técnico (a) de Formación en Género	Elabora y prepara material a utilizar en los procesos de formación, de acuerdo a la temática a impartir.

6	Técnico (a) de Formación en Género	Gestiona y coordina con las Gerencias y jefaturas y la Gerencia de Recursos Humanos para la facilitación de los procesos de formación.
7	Técnico (a) de Formación en Género	Desagrega la participación del personal que asistió a los procesos de formación por sexo, para efecto de llevar un registro de las estadísticas respectivas, de conformidad al Art. 14 de la LIE.
8	Técnico (a) de Formación en Género	Elabora informe mensual a la Jefatura de la Unidad sobre las jornadas o capacitaciones realizadas, como parte del control interno de la unidad y en cumplimiento a las metas establecidas en el Plan Anual Operativo de la Unidad.

Referencia: 26			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Unidad de Género	
	01	2020	Código: 26.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: **PROCESOS DE SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL A TRAVES DE CAMPAÑAS**

Insumos: Acción N° 3 de estrategia 2.1 y acción N° 2 de estrategia 2.2. de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe (a) de Unidad de Género, Técnico (a) de Formación en Género, Técnico (A) de Asistencia de Género	Desarrollan reunión, para verificar disponibilidad presupuestaria, establecimiento de objetivos, planificación de campaña y diseño de metodología.
2	Jefe (a) de Unidad de Género	Realiza gestiones para la reproducción de material a utilizar en la campaña o coordina con la Gerencia de Tecnologías de la Información y Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas cuando dicha campaña se desarrolle de manera virtual.
3	Jefe (a) de Unidad de Género	Realiza la coordinación necesaria para la buena ejecución de la campaña en las regiones, edificios, agencias, plantas, o donde se haya visualizado su realización.
4	Jefe (a) de Unidad de Género, Técnico (a) de Formación en Género, Técnico (a) de Asistencia de Género	Ejecuta la campaña bajo la metodología que se haya diseñado y establecido.
6	Técnico (a) de Formación en Género	Elabora una memoria de la campaña y la archiva.

Referencia: 26			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año		
	01	2020	Código: 26.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: **COMITÉS REGIONALES DE GÉNERO.**

Insumos: Art. 11 lit. e) de la Ley de Igualdad, Equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe (a) de unidad de género	Instala reunión con cada una de las Gerencias Regionales, en la que se coordina la creación de un comité de Género por región.
2	Jefe (a) de unidad de género	Elabora y firma acta en conjunto con la Gerencia de cada región, quien designa al personal que conformará el comité.
3	Técnico (a) de Asistencia de Género	Elabora el plan anual de trabajo en coordinación con cada comité.
4	Técnico (a) de Asistencia de Género	Presenta el plan anual de trabajo a la jefatura de la Unidad, para su aprobación.
4	Técnico (a) de Asistencia de Género	Realiza reuniones de coordinación con el comité para dar seguimiento a las actividades contempladas en el plan.
5	Técnico (a) de Asistencia de Género	Elabora las actas con los puntos abordados y los acuerdos tomados, esta es firmada por la técnica de la unidad de género que dirigió la reunión y por las y los integrantes de los comités.
6	Técnico (a) de Formación en Género	Realiza procesos de capacitación dirigidos a los comités de género para fortalecer sus capacidades y conocimientos; en la temática de género.
7	Técnico (a) de Asistencia de Género	Cada tres meses, recibe informes con los detalles de las actividades realizadas por cada comité.
8	Técnico (a) de Asistencia de Género	Informa a la jefatura de la Unidad sobre los informes recibidos.
9	Técnico (a) de Asistencia de Género	Archiva los informes recibidos.

GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD

Referencia: 27			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad	
	01	2020	Código: 27.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Concesión y Supervisión de Local para Servicio de Alimentación en Cafetería**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1.	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad/ Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	Elaboran y aprueban los Términos de Referencia para la contratación de los Servicios de Cafetería, para luego ser publicados y remiten a la UACI.
2.	Coordinador de Contratos de Servicios Generales/ Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	Se conforma comisión de evaluación en conjunto con el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional para revisar la documentación presentada por el o los solicitantes, verifican que se cumpla con los requisitos. Si se cumple con los requisitos, se procede a realizar la gestión para la concesión del local, si no cumple se informa al o los solicitantes.
3.	Coordinador de Contratos de Servicios Generales/Comité de Seguridad y salud Ocupacional	Elaboran conjuntamente informe con recomendación y opinión técnica de concesión.
4.	Gerencia UACI	Recibe informe de recomendación, verifica emite informe y remite a Junta de Gobierno para aprobación
5.	Gerencia UACI	Recibe acuerdo de autorización de concesión de local para cafetería por parte de Junta de Gobierno y envía a la Gerencia Legal para que continúe con el trámite En caso de no ser aprobado por la Junta de Gobierno, notifica al solicitante
6.	Gerencia UACI	Recibe Acuerdo y remite a la Gerencia Legal junto a la documentación presentada por el solicitante, al cual se le concesiona el local, para elaboración de contrato
7.	Gerencia Legal	Recibe documentación, revisa y elabora contrato, envía al Gerente de Servicios Generales y Seguridad
8.	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Recibe contrato y convoca al solicitante para firma del mismo. Realiza lectura de Normativa del servicio de cafetería y coordina la fecha de inicio de presentación del servicio. Entrega copia del Normativa y del Contrato al concesionario Remite contrato al Coordinador de Contratos de Servicios Generales para archivo y seguimiento
9.	Coordinador de Contratos de Servicios Generales	Archiva copia y realiza seguimiento al contrato

10.	Coordinador de Contratos de Servicios Generales/Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> Realiza conjuntamente con el Nutricionista, evaluaciones mensuales a la cafetería; los resultados de dicha evaluación se remitirán al Gerente de Servicios Generales y Seguridad. Si los concesionarios resultan con observaciones o con baja calificación, elabora notificación y remite al Gerente de Servicios Generales y Seguridad, para que notifiquen al concesionario de la cafetería a fin de que sean superadas
11.	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	Recibe informe de evaluación con la notificación dirigida al concesionario, revisa, firma y envía al concesionario
12.	Gerente de Servicios Generales y Seguridad/Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	En caso de existir recomendaciones que deberán cumplir por parte del concesionario, verifican cumplimiento en el plazo fijado. En caso de no cumplirse procede a cese del contrato.
13.	Gerente de Servicios Generales y Seguridad/Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	Solicita cada seis meses mediante nota a los concesionarios, los exámenes general de heces y orina y los que el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional crea convenientes: Espudo, VDRL y otros.
14.	Gerente de Servicios Generales y Seguridad/Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	Registra recepción de exámenes clínicos por empleado de cada cafetería y verifica que estén completos. Caso contrario elabora nota al concesionario de la cafetería solicitando el cumplimiento de la presentación de los exámenes respectivos
15.	Gerente de Servicios Generales y Seguridad/Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	<p>Reciben los exámenes y envía mediante memorándum al responsable de la Clínica Empresarial para análisis de los resultados.</p> <p>En caso de los exámenes salieran positivos, el responsable de la Clínica Empresarial envía respuesta con sugerencias y receta médica a tomar para los concesionarios y empleados, quienes deberán completar el tratamiento hasta que los exámenes salgan positivos.</p>
16.	Coordinador de Contratos de Servicios Generales/Comité de Seguridad y salud Ocupacional	Elaboran conjuntamente informe anual con recomendación y opinión técnica de concesión, el cual servirá para considerar prórroga del contrato o revocación del mismo.
17.	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad/Coordinador de Contratos	Remite a UACI solicitud de prórroga de contrato del concesionario o solicitud de nueva contratación, según sea el caso.

DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO

AREA DE ACTIVO FIJO INSTITUCIONAL

No.	DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO ÁREA DE ACTIVO FIJO INSTITUCIONAL	CÓDIGO
1	Registro de Bienes Muebles Nuevos retirados de Almacenes Institucionales	27.3.3.19.01
2	Registro de Bienes Muebles Nuevos que no ingresan a Almacenes Institucionales	27.3.3.19.02

3	Registro de Bienes Inmuebles	27.3.3.19.03
4	Registro de Donaciones de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados	27.3.3.19.04
5	Registro de Donaciones de Bienes Muebles	27.3.3.19.05
6	Registro de proyectos de inversión ejecutados por ANDA pendientes de liquidación	27.3.3.19.06
7	Levantamiento de inventario físico a proyectos de inversión liquidados contablemente.	27.3.3.19.07
8	Levantamiento de inventario físico a Dependencias	27.3.3.19.08
9	Levantamiento de Inventario físico en Almacenes de ANDA	27.3.3.19.09
10	Levantamiento de Inventario físico a flota vehicular	27.3.3.19.10
11	Levantamiento de Inventario físico a Operadoras Descentralizadas	27.3.3.19.11
12	Transferencia de Bienes entre Dependencias	27.3.3.19.12
13	Descargo de bienes muebles por robo, hurto, daño o cualquier otro siniestro.	27.3.3.19.13
14	Trámite para establecer faltante(s) a personal que se retira de la Institución por motivos de pensión, jubilación, renuncia, finalización del plazo del contrato, se prescinda de sus funciones o fallecimiento	27.3.3.19.14
15	Remisión de adiciones, bajas y reclasificaciones de bienes de uso en el sistema de activos fijos para la conciliación mensual con el sistema contable	27.3.3.19.15
16	Autorización de Junta de Gobierno para subasta pública y descargo de bienes de uso obsoletos, inservibles o no útiles para la Institución	27.3.3.19.16
17	Autorización de disposición final y descargo de bienes de uso obsoletos, inservibles y no útiles para la Institución, no aptos de venta	27.3.3.19.17
18	Autorización de venta de material en calidad de chatarra existente en diferentes planteles de la Institución que no forman parte del activo fijo	27.3.3.19.18

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia-			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio - Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Registro de Bienes Muebles Nuevos retirados de Almacenes Institucionales
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Guarda Almacén	<p>c. Notifica al Jefe del Área de Activo Fijo Institucionales, la salida de almacén de bienes catalogados como codificables, ya sea bienes muebles, herramientas o cualquier bien. Nota: Los bienes con un valor igual o mayor a \$600.00 serán considerados como Activo Fijo y se les aplicará la depreciación correspondiente una vez estén registrados y codificados en el Sistema de Activo Fijo</p> <p>d. Los bienes con un valor menor a \$600.00 deberán ser controlados administrativamente a través del respectivo registro y codificación.</p>
2	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Recibe del Jefe del Área de Activo Fijo la notificación y verifica la transacción de egreso, tipo de adquisición, número de nota de remisión, Orden de suministro, fecha de adquisición y nombre de la Dependencia a la que se traslada el mobiliario o equipo.</p> <p>b. Procede a codificar plasmando físicamente en el bien, el código de clase y correlativo con plumón permanente.</p> <p>c. Asigna los bienes codificados a la persona que los retira del Almacén, explicándole que, si no es el usuario final, tendrá que hacer una transferencia de los mismos.</p> <p>d. Anota en el formulario de toma de inventario físico de bienes o equipos nuevos, según sea el caso (anexo1):</p> <ul style="list-style-type: none"> - El código correspondiente a cada bien, - La descripción, - Marca, modelo, serie y - Otras características necesarias para la completa identificación del bien, - Valor de adquisición sin IVA, - Código y nombre de la persona que lo retira del Almacén. <p>Cuando se tratare de vehículos automotores o equipo pesado, será de carácter obligatorio registrar en el formulario de toma de inventario de este tipo de bienes (anexo 2), el número de chasis, número de motor, numero de VIN, número de placa e incorporar una fotocopia de la tarjeta de circulación.</p> <p>e. Solicita la firma de quien recibe el bien y estampa su firma y sello como Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales en el formulario; proporcionando una copia del mismo a dicha persona.</p> <p>f. Remite la Toma de inventario en original al Coordinador Regional de Activos Fijos para su envío al Departamento de Patrimonio.</p> <p>g. En el caso de bienes que posean transacción de ingreso y egreso de almacén, pero que no ingresan físicamente al almacén serán codificados en la región correspondiente.</p> <p>Notifica al Coordinador Regional de Activos Fijos las transacciones realizadas</p>

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
3	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Consolida semanalmente toda la documentación de las actividades realizadas y las envía al Jefe de Departamento de Patrimonio.
4	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Desglosa la documentación recibida semanalmente por región y la remite al colaborador de activos fijos encargado de los sistemas.
5	Colaborador del Área de Activos Fijos encargado del sistema.	a. Con el formulario de toma física de inventario y la documentación de compra, procede a registrar los bienes en el sistema informático de Activo Fijo, asegurándose que el bien posea responsable y que sus valores de fecha y precio de compra sean los correctos. b. Si el mobiliario o equipo se considera activo fijo, se activa la casilla de verificación que indica que es un activo fijo en el sistema informático. Caso contrario se registrará para control administrativo. c. Una vez procesada la transacción en el sistema informático de Activo Fijo, la devuelve al Jefe de Departamento de Patrimonio para su retorno a la región correspondiente.
6	Jefe de Departamento de Patrimonio	a. Para el caso de ingreso de vehículos, saca fotocopia a las tomas de inventario procesadas junto con la tarjeta de circulación del vehículo y elabora un expediente para dicho bien detallando el número de equipo asignado. b. Devuelve las transacciones procesadas al Coordinador Regional de Activos fijos para su respectivo resguardo, debidamente archivadas.
7	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Verifica en el sistema que la transacción haya sido correctamente procesada y en caso de haber inconsistencias la remite nuevamente a Patrimonio. b. Si el procesamiento ha sido adecuado, procede con su respectivo resguardo de la documentación.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia-			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio - Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Registro de Bienes Muebles Nuevos que no ingresan a Almacenes Institucionales
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de la Unidad Responsable	a. Notifica al Encargado de Activo Fijo Institucional o Coordinador regional de Activos Fijo, la fabricación o adquisición de bienes muebles varios y/o herramientas, producto de contratos, fondo

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>circulante y otros medios que por su naturaleza se consideren bienes codificables.</p> <p>Nota: Para los bienes fabricados en ANDA se deberá proporcionar el valor del costo de fabricación.</p>
2	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales	<ol style="list-style-type: none"> Recibe y verifica la documentación de compra: Factura, Crédito Fiscal, listado y presupuesto de la fabricación del bien, orden de suministro, o cualquier documento que legalmente establezca que ANDA es propietaria de los bienes a registrar, tomando como fecha de activación la establecida en la factura o presupuesto. Verifica el tipo de adquisición, número de factura, fecha de adquisición y nombre de la Dependencia que hará uso de los bienes a registrar. Procede a la codificación, plasmando físicamente en el bien, el código de clase y correlativo con plumón permanente. Carga los bienes codificados al técnico de la Unidad Responsable o a quien el Jefe de la Unidad designe. Anota en el formulario de toma de inventario físico de bienes nuevos (anexo1) el código correspondiente a cada bien, la descripción, marca, modelo, serie y todas aquellas características necesarias para la completa identificación del bien, valor de adquisición sin IVA, código y nombre de la persona a la que se le cargará el mobiliario o equipo y dependencia a la que pertenece. El código de empleado será la ubicación del bien. Obtiene la firma de quien recibe los bienes y estampa su firma y sello como Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales en el formulario; proporcionando una copia del mismo a dicha persona. Remite la Toma de inventario en original al Coordinador Regional de Activos Fijos para su envío al Departamento de Patrimonio.
3	Coordinador Regional de Activos Fijos	<ol style="list-style-type: none"> Consolida semanalmente toda la documentación de las actividades realizadas y las envía al Jefe de Departamento de Patrimonio.
4	Jefe del Departamento de Patrimonio	<ol style="list-style-type: none"> Desglosa la documentación recibida semanalmente por región y la remite al colaborador de activos fijos encargado de los sistemas.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
5	Colaborador del Área de Activos Fijos encargado del sistema.	<p>a. Con el formulario de toma física de inventario y la documentación de compra, procede a registrar los bienes en el sistema informático de Activos, asegurándose que el bien posea responsable y que sus valores de fecha y precio de compra sean los correctos.</p> <p>b. Si el mobiliario o equipo se considera activo fijo, se activa la casilla de verificación que indica que es un activo fijo en el sistema informático. Caso contrario se registrará para control administrativo.</p> <p>c. Una vez procesada la transacción en el sistema informático de Activos, la devuelve al Jefe de Departamento de Patrimonio para su retorno a la región correspondiente.</p>
6	Jefe de Departamento de Patrimonio	<p>a. Notifica al Jefe del Departamento de Contabilidad las adquisiciones realizadas con valor mayor o menor a \$ 600.00, con el fin de conciliar con los registros contables</p> <p>b. Devuelve las transacciones debidamente procesadas al Coordinador Regional de Activos fijos para su respectivo resguardo, debidamente archivadas.</p>
7	Coordinador Regional de Activos Fijos	<p>a. Verifica en el sistema que la transacción haya sido correctamente procesada y en caso de haber inconsistencias la remite nuevamente a Patrimonio.</p> <p>b. Si el procesamiento ha sido adecuado, procede con su respectivo resguardo.</p>

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia-			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio - Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Registro de Bienes Inmuebles**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Recibe de la Unidad Jurídica, escritura pública por donación o compraventa del bien inmueble, que deberá contener: Código legal con base al control de la Unidad Jurídica, fecha de adquisición, generales del vendedor o donante, valor del inmueble, extensión territorial, ubicación y copia de la Razón y Constancia de Inscripción, en el caso de que ya se encuentre debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad Raíz e Hipotecas.
2	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Remite al Jefe de Patrimonio la documentación recibida para su

		codificación y registro en el sistema.
3	Jefe de Departamento de Patrimonio	a. Remite al Encargado de Activos Fijos Institucionales la documentación original recibida.
4.	Encargado de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Revisa que la información detallada en la escritura sea congruente con lo detallado en la documentación del Registro de la Propiedad e Hipotecas. En caso de existir inconsistencias, regresa la documentación al Jefe de Departamento de Patrimonio para que él gestione su modificación.</p> <p>b. Verifica si la escritura recibida corresponde a un inmueble ya registrado en el sistema; en caso contrario, asigna un nuevo código y registra en el sistema informático los datos correspondientes.</p> <p>c. Escanea los documentos recibidos y los envía por correo electrónico, junto con el código asignado al Jefe del Departamento de Patrimonio y al Contador General.</p> <p>d. Fotocopia la documentación, archiva las copias en los expedientes de inmuebles y resguarda la escritura original en la caja fuerte ubicada en la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.</p>

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Registro de Donaciones de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Recibe la escritura pública de la donación por parte de la Unidad Jurídica.
2	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Remite al Jefe de Patrimonio la documentación recibida para su registro en el sistema.
3	Jefe de Departamento de Patrimonio	a. Remite al Encargado de Activos Fijos Institucionales la documentación original recibida.
4	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	a. Revisa la documentación y la remite al colaborador de Activos Fijos que el designe.

5	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y verifica la documentación. b. Procede a registrar la información en el sistema informático de Activos Fijos. c. Los bienes se deberán considerar activos fijos en su totalidad, ya que estos pasan a formar parte de la red de acueductos y alcantarillados, debiendo activar la casilla de verificación correspondiente en el sistema informático. d. Consolida y remite los informes de donaciones al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales para su revisión.
6	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> a. Valida el registro elaborado en el sistema informático, comparando los datos ingresados contra la documentación correspondiente. b. Consolida y remite los informes de donaciones al departamento de Contabilidad para su conciliación antes del cierre contable del mes correspondiente. c. Fotocopia la documentación, archiva las copias en los expedientes de donaciones y resguarda la escritura original en la caja fuerte ubicada en la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.05	
Nombre del Procedimiento: Registro de Donaciones de Bienes Muebles.				
Insumos:				

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	Recibe de la Dependencia responsable notificación sobre la donación junto con la documentación de soporte, la cual puede ser: escritura de donación, acta de donación o acuerdo de factibilidad.
2	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Remite al Jefe de Patrimonio la documentación recibida para su registro en el sistema.
3	Jefe de Departamento de Patrimonio	a. Remite al Encargado de Activos Fijos Institucionales la documentación original recibida.
4	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	a. Revisa la documentación y coordina la visita al lugar de recepción de los bienes donados, remitiendo copia de la documentación de soporte al Colaborador del Área de Activos Fijos de la región correspondiente.
5	Colaborador del Área de Activos Fijos	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y verifica la documentación. b. Verifica que los bienes recibidos coincidan con los documentos. c. En caso de haber diferencias, procede a solicitar al donante la modificación de los documentos y se reprograma la fecha de entrega.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>d. Si los documentos y bienes coinciden, procede a la codificación, plasmando físicamente en el bien, el código de clase y correlativo con plumón permanente.</p> <p>e. Carga los bienes codificados al técnico de la Unidad Responsable o a quien el Jefe de la Unidad designe.</p> <p>f. Anota en el formulario de toma de inventario físico de bienes nuevos (anexo1) el código correspondiente a cada bien, la descripción, marca, modelo, serie y todas aquellas características necesarias para la completa identificación del bien, valor de adquisición con IVA, código y nombre de la persona a la que se le cargará el mobiliario o equipo y dependencia a la que pertenece. El código de empleado será la ubicación del bien.</p> <p>g. Obtiene la firma de quien recibe los bienes y estampa su firma y sello como Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales en el formulario; proporcionando una copia del mismo a dicha persona.</p> <p>h. Remite la Toma de inventario en original al Coordinador Regional de Activos Fijos para su envío al Departamento de Patrimonio</p>
6	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Consolida semanalmente toda la documentación de las actividades realizadas y las envía al Jefe de Departamento de Patrimonio.
7	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Desglosa la documentación recibida semanalmente por región y la remite al colaborador de activos fijos encargado de los sistemas.
8	Colaborador del Área de Activos Fijos encargado del sistema.	<p>a. Con el formulario de toma física de inventario y la documentación de la donación, procede a registrar los bienes en el sistema informático de Activos, asegurándose que el bien posea responsable y que sus valores de fecha y precio de compra sean los correctos.</p> <p>b. Si el mobiliario o equipo se considera activo fijo y se ha recibido la escritura de donación, se activa la casilla de verificación que indica que es un activo fijo en el sistema informático. Caso contrario se registrará para control administrativo.</p> <p>c. Una vez procesado el registro en el sistema informático de Activos, la devuelve al Jefe de Departamento de Patrimonio para su retorno a la región correspondiente.</p>
9	Jefe de Departamento de Patrimonio	<p>a. Devuelve las transacciones debidamente procesadas al Coordinador Regional de Activos fijos para su respectivo resguardo, debidamente archivadas.</p> <p>b. Coordina con el Dpto. de Contabilidad a efectos de conciliar los bienes que han sido activados.</p>
10	Coordinador Regional de Activos Fijos	<p>a. Verifica en el sistema que la transacción haya sido correctamente procesada y en caso de haber inconsistencias la remite nuevamente a Patrimonio.</p> <p>b. Si el procesamiento ha sido adecuado, procede con su respectivo resguardo.</p>

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.06	

Nombre del Procedimiento: **Registro de proyectos de inversión ejecutados por ANDA pendientes de liquidación**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	a. Recibe notificación sobre el proyecto del Técnico de la Dependencia ejecutora del proyecto, su alcance y los bienes adquiridos con fondos del mismo.
2	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	a. Recibe y verifica la documentación de adquisición. b. Coordina con la región correspondiente la visita al lugar de recepción de los bienes.
3	Colaborador de Activos Fijos	a. Procede a verificar físicamente los bienes para codificarlos. b. Procede a codificar el bien plasmando físicamente el código de clase y correlativo con plumón permanente. c. Carga los bienes codificados al técnico de la Unidad Responsable o a quien el Jefe de la Unidad designe. d. Anota en el formulario de toma de inventario físico de bienes nuevos (anexo1) el código correspondiente a cada bien, la descripción, marca, modelo, serie y todas aquellas características necesarias para la completa identificación del bien, valor de adquisición sin IVA, código y nombre de la persona a la que se le cargará el mobiliario o equipo y dependencia a la que pertenece. El código de empleado será la ubicación del bien. e. Obtiene la firma de quien recibe los bienes y estampa su firma y sello como Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales en el formulario; proporcionando una copia del mismo a dicha persona. f. Remite la Toma de inventario en original al Coordinador Regional de Activos Fijos para su envío al Departamento de Patrimonio
4	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Consolida semanalmente toda la documentación de las actividades realizadas y las envía al Jefe de Departamento de Patrimonio.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
5	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Desglosa la documentación recibida semanalmente por región y la remite al colaborador de activos fijos encargado de los sistemas.
6	Colaborador del Área de Activos Fijos encargado del sistema	a. Registra los bienes en el sistema informático de Activos Fijos, dejando detallado el código del proyecto, institución que provee los fondos, valor de adquisición y fecha de compra en el campo de descripción respectivo para control administrativo. b. Se deberá activar la casilla de proyectos en el sistema informático. c. Una vez procesado el registro en el sistema informático de Activos, la devuelve al Jefe de Departamento de Patrimonio para su retorno a la región correspondiente.
7	Jefe de Departamento de Patrimonio	a. Devuelve las transacciones debidamente procesadas al Coordinador Regional de Activos fijos para su respectivo resguardo, debidamente archivadas.
8	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Verifica en el sistema que la transacción haya sido correctamente procesada y en caso de haber inconsistencias la remite nuevamente a Patrimonio. b. Si el procesamiento ha sido adecuado, procede con su respectivo resguardo. c. Remite informe al Departamento de Contabilidad con el detalle de los bienes que han sido activados para efectos de conciliación.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.07	

Nombre del Procedimiento: **Levantamiento de inventario físico a proyectos de inversión liquidados contablemente.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	a. Recibe notificación del Departamento de Contabilidad sobre el proyecto liquidado contablemente, sus respectivos contratos y proporciona documentación de soporte.
2	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	a. Revisa la documentación y la remite al Coordinador de Activos Fijos regional correspondiente. b. Gestiona la programación de actividades y recursos necesarios para el levantamiento de inventario físico al proyecto con el administrador o supervisor asignado.

3	Coordinador Regional de Activos Fijos o personal que él designe	<ul style="list-style-type: none"> a. Verifica la documentación recibida. b. Realiza la actividad de levantamiento de inventario físico en las ubicaciones del proyecto según contrato. c. Revisa si los bienes están ya codificados como proyectos pendientes de liquidación, caso contrario codifica los bienes inventariados en el proyecto. d. Elabora un acta de levantamiento y completa formulario de cuadro resumen del proyecto para cada uno de los contratos que abarca. e. Remite documentación al Departamento de Patrimonio
4	Colaborador del Área de Activos Fijos responsable del sistema	<ul style="list-style-type: none"> a. Procede a registrar los bienes en el sistema informático de Activos, dejando detallado el código del proyecto, institución o empresa participante, valor de adquisición y fecha de compra en el campo de descripción respectivo. b. Si los bienes se consideran activo fijo, se activa la casilla de verificación correspondiente en el sistema informático. c. Consolida y remite los informes de inventario al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales.
5	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> a. Valida las transacciones elaboradas en el sistema informático, comparando el reporte de inventario contra los formularios y documentación correspondiente. b. Consolida y remite copia de los informes de inventario de proyectos liquidados al Departamento de Contabilidad para su respectivo registro y conciliación. c. Remite inventario de proyectos liquidados y documentos originales al Coordinador Regional de Activos Fijos para su correspondiente archivo. d. Remite informe al Dpto. de Contabilidad con el detalle de los bienes que han sido activados para efectos de conciliación.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 5
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.08	

Nombre del Procedimiento: **Levantamiento de inventario físico a Dependencias.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> a. Consolida cronograma para realizar levantamiento de inventario físico de los bienes al personal de las diferentes dependencias de la Institución de acuerdo a la planificación establecida en el PAO o sugerida por los Coordinadores regionales de activos fijos o a solicitud de otra dependencia. b. Organiza y delega las actividades contenidas en el cronograma a los colaboradores de Activo Fijo correspondientes. c. Comunica al jefe de Unidad o Dependencia y demás interesados, acerca del cronograma para realizar levantamiento

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		de inventario con el propósito de obtener su compromiso y participación durante la actividad.
2	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Imprime listado actualizado de los bienes cargados al Personal Responsable a quien se realizará el levantamiento de inventario, utilizando el sistema informático de Activos.</p> <p>b. Se presenta a la Dependencia para realizar levantamiento de inventario, solicita la verificación de los bienes a la persona que los tiene bajo su responsabilidad a fin de confirmar su existencia y estado.</p> <p>c. Verifica en el listado, la existencia o no de los bienes, marcando el código de ubicación del bien, así como el estado (bueno o malo) del mismo.</p> <p>d. En caso de encontrar bienes de otra ubicación se utilizará el formato de Transferencia Interna de Bienes Muebles para actualizar su asignación. Se deberá completar el formulario con el código actual de ubicación, descripción del bien, estado físico y observaciones del mismo si las hubiera. En este caso llevará la firma de entrega del colaborador de Activos Fijos que ejecuta el inventario físico, firma de quien recibe el bien y firma de autorización del jefe inmediato.</p> <p>e. Cuando no se encuentren los bienes en la ubicación donde se realiza el levantamiento de inventario, según listado impreso, la persona responsable de dicho bien deberá ubicarlo y mostrarlo al colaborador de Activos Fijos.</p> <p>f. En el caso que el bien haya sido trasladado a otra ubicación, se deberá realizar una transferencia interna de bienes muebles, descargándolo de la ubicación actual y cargándolo a la ubicación que la recibió.</p> <p>g. En el caso que la persona responsable proporcione la documentación de transferencia, será necesario colocar las notas y observaciones en el Acta de levantamiento de inventario y que el responsable entregue dicha documentación original al Departamento de Activos Fijos Institucionales para la actualización del registro respectivo.</p> <p>h. En el caso de no presentar ninguna documentación que respalde la transferencia del bien y no se encuentre en la ubicación registrada, el bien se considerará como Faltante.</p> <p>i. Cuando se encuentren bienes sin código de inventario y sean considerados bienes codificables, se le consultará al personal responsable o Jefe de Unidad o dependencia, sobre la procedencia del bien.</p> <p>j. En el caso que sea un bien nuevo, adquirido con Fondo Circulante o cualquier otro medio, se actuará como dicta el procedimiento de "Registro de Bienes Muebles que No ingresaron en Almacén".</p> <p>k. En el caso que se detecte la condición de un bien como malo: obsoleto, inservible y/o no útil para la institución, se deberá obtener un informe técnico que confirme el estado de los bienes para su disposición final. Para tal caso se solicitará informe técnico de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Equipo Electromecánico ○ Equipo Informático ○ Equipo de Transporte

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		<ul style="list-style-type: none"> o Equipo de Laboratorio <p>l. En el caso que no se tenga antecedentes o documentación de compra del bien encontrado, el Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales asignará el número de inventario con cargo a quien lo tiene físicamente, y éste último deberá presentar al departamento de activos fijos en un lapso de quince días calendario máximo, una cotización actualizada del precio del bien en el mercado.</p> <p>m. En el caso particular de ubicaciones como Plantas de Bombeo, Estaciones de Bombeo, Tanques de Distribución, Plantas de tratamiento de agua potable, Plantas de tratamiento de aguas negras y Pozos, se determinará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Todo equipo electromecánico será asignado al Supervisor de Zona del Área de Mantenimiento Electromecánico Regional. o Todo equipo de Cloración será asignado al Supervisor de Zona del Área de Producción correspondiente a cada región del Departamento de Operaciones Regional de ANDA. o Los activos clasificados como bienes de oficina y mobiliario, serán asignados al operador de la planta de bombeo; salvo el caso de aquellas plantas que sean operadas por vigilantes de empresas subcontratadas, en cuyo caso serán asignados al Supervisor de zona del Área de Producción correspondiente a cada región de la ANDA. o Los activos instalados en las Plantas de Tratamiento de aguas negras (PTAN) estarán bajo responsabilidad del personal del Área de Saneamiento de acuerdo a la Región que corresponda. <p>n. Finalizado el inventario elabora acta de levantamiento, detallando en ella los pormenores de lo realizado, el cual será firmado por la persona responsable de su ubicación y el colaborador de Activos Fijos; cuando sea entrega por cambio de ubicación firmará el que entrega y el que recibe los bienes, anexando a esta las transferencias recibidas o hechas para cargo o descargo, así como también de los bienes nuevos encontrados y faltantes; en caso de faltantes, explica al usuario que se le hará llegar el reporte de inventario en el que se establecen 30 días calendario para que ubique el bien o presente documentación que respalde el traslado del faltante.</p> <p>o. Remite la Toma de inventario en original al Coordinador Regional de Activos Fijos para su envío al Departamento de Patrimonio.</p>
3	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Consolida semanalmente toda la documentación de las actividades realizadas y las envía al Jefe de Departamento de Patrimonio.
4	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Desglosa la documentación recibida semanalmente por región y la remite al colaborador de activos fijos encargado de los

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		sistemas.
5	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales encargado del sistema	a. Procesa y actualiza en el sistema el inventario realizado, haciendo los cambios que fueran necesarios para definir la correcta ubicación, responsable, descripción y estado de los bienes inventariados. b. Imprime reporte de inventario, consolida y remite dichos reportes de inventario al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales.
6	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	a. Firma el reporte de inventario contra los listados de inventario físico y documentación correspondiente. b. Remite los reportes de inventario para firma del Jefe de Patrimonio.
7	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Verifica que la documentación de respaldo del inventario y las transferencias correspondientes se encuentre completa y de ser así coloca su visto bueno en la carta de notificación para la persona responsable. b. Remite al Coordinador Regional correspondiente.
8	Coordinador Regional correspondiente	a. Recibe, revisa y entrega al Colaborador del área de activo fijo Institucional para que obtenga la firma del empleado responsable del inventario y consolide y resguarde la documentación en el expediente del empleado.
9	Colaborador del Área de Activo Fijo Institucional	a. Obtiene la firma de la persona responsable de los bienes en el reporte de inventario. b. Consolida, verifica y archiva la documentación en el expediente respectivo.
10	Colaborador del área de activo fijo institucional	a. En el caso que se detectaren faltantes como parte del proceso de levantamiento de inventario físico, el empleado responsable de los bienes deberá ubicarlos en los próximos 30 días calendario posteriores a la recepción y firma del reporte de inventario. b. Si el empleado responsable proporcionare información acerca de la ubicación de los bienes identificados como faltantes, se procederá a realizar la verificación física de su ubicación y condición a través de un colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales, quien completará un formulario de Transferencia Interna de Bienes muebles y establecerá en las observaciones que se trata de un bien identificado faltante que ha sido encontrado, firmando de recibido el empleado responsable de su resguardo.
11	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Verifica los reportes de inventario con faltantes que posean más de 30 días calendario de haber sido recibidos y de los que no se posea información que permita la ubicación física de los bienes, remitiéndolos al Jefe del Departamento de Patrimonio para el seguimiento de dichos casos.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
12	Jefe del Departamento de Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> a. Consolida los reportes de inventario con faltantes de las diferentes regiones, que posean más de 30 días calendario de haber sido recibidos y de los que no se posea información que permita la ubicación física de los bienes. b. Elabora informe y remite documentación, a la Unidad de Auditoría Interna, solicitando la realización de examen especial por medio de inspección física, con la finalidad de obtener validación de los bienes faltantes identificados. c. En el caso que el examen especial practicado por Auditoria Interna resultare en la ubicación de los bienes faltantes o restitución por parte del empleado, se le instruirá al colaborador del área de Activos Fijos institucionales actualizar el registro en el sistema informático de Activos para desvanecer el faltante. d. En el caso que el examen especial practicado por Auditoria Interna resultare en la validación de los bienes faltantes, remite el expediente completo de cada caso en el que hubiere responsabilidad para el empleado, a la Unidad Jurídica para seguimiento al trámite de procedimiento sancionatorio. e. Una vez remitidos los expedientes a la Unidad Jurídica, procede a autorizar el descargo de los bienes faltantes reportados, en el sistema informático de Activos, cambiando su ubicación hacia la cuenta contable Detrimento Patrimonial. f. Elabora informe de aplicación a la cuenta contable Detrimento y lo remite al Departamento de Contabilidad para conciliación.
13	Unidad Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> a. Examina el caso y determina si hay o no responsabilidad por parte del empleado, notificando su resolución a la persona responsable y al Departamento de Patrimonio.
14	Empleado Responsable	<ul style="list-style-type: none"> a. Si se le determina la responsabilidad al empleado, este deberá presentar documentación de respaldo al Área de Activos Fijos que ha solventado su responsabilidad, por medio de recibo de ingreso en tesorería de ANDA, descuento en planilla o presentando el bien si opta por reponerlo.
15	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> a. En el caso de que se solvete la responsabilidad por medio de recibo de ingreso, se procederá a dar de baja al bien en el sistema de activos fijos y se notificará al Departamento de Contabilidad sobre dicha acción para realizar los ajustes correspondientes. b. Si el empleado solventa el faltante reponiendo el bien, se procederá a activar el mismo en el sistema informático y se enviará notificación sobre dicha acción al Departamento de Contabilidad para realizar los ajustes correspondientes. c. Cualquier ajuste que se realice ya sea en aumento o disminución, será comunicado al Departamento de Contabilidad, para el registro contable respectivo

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.09	

Nombre del Procedimiento: **Levantamiento de Inventario físico en Almacenes de ANDA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> a. Elabora cronograma de inventarios a realizar en cumplimiento al Plan Anual Operativo. b. Organiza y designa el personal que levantará inventario en Almacén. c. Notifica al Encargado del Área de Almacenes sobre el inventario a realizar, sugiriéndole que deberá tener ordenado y envidetado cada bien. d. Imprime dos listados actualizados de los materiales y suministros en existencia en el Almacén correspondiente para levantar el inventario; un listado será sin cantidades y valores con el propósito de anotar el conteo físico y el otro con cantidades y valores para consolidación y comparación de saldos en Kardex electrónico y levantamiento físico y entrega al colaborador del área de activo fijo institucional <p>Los listados también deberán contar con un campo de observación en el que se registre la condición de cada uno de los bienes, siendo ésta: bueno o malo o inservible.</p>
2	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> a. Se presenta al Almacén respectivo y se identifica con el personal encargado, explicando los objetivos y alcances de la actividad. b. Inicia el proceso de conteo; en el inventario deberá considerar en cada uno de los bienes la unidad de medida según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cada una (c/u) ○ Metros (mts) ○ Yardas (yds) ○ Pie (') ○ Pulgada (") ○ Metros Cúbicos(mts3) ○ Kilogramo(kgs) ○ Libras(lbs) ○ Juego (jgo).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>c. Finalizado el conteo de todos los bienes en cada uno de los sectores del almacén, se presenta con el Guarda Almacén para iniciar el traslado del saldo del listado de conteo físico al listado de consolidación, el cual se utilizará para determinar diferencias entre saldo en kardex electrónico y conteo físico.</p> <p>En caso de resultar diferencias, verifica si hay vales de préstamo sin liquidar o transacciones efectuadas posteriormente a la emisión de listados o podrá hacerse un recuento de la cuenta afectada en conjunto con personal del departamento de almacenes para verificación. De no existir justificación del mismo quedará plasmada en el acta de levantamiento de inventario como faltante o sobrante, según el caso.</p> <p>d. Marca con Plumón fluorescente los saldos encontrados en existencia física y en vales para garantizar que los saldos han sido verificados.</p> <p>e. Verifica que se firmen todas las hojas del levantamiento de inventario por parte del Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales y el Guarda Almacén.</p> <p>f. Elabora acta de levantamiento de inventario físico en la cual hará referencia de lo sucedido durante el desarrollo de la actividad, detallando las cuentas verificadas con las que el Guarda Almacén no esté de acuerdo. Ambas partes deberán firmar el acta correspondiente.</p> <p>g. Remite resultados de inventario físico con todos sus anexos y documentación al Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales para su revisión.</p>
3	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Revisa y valida la actividad de levantamiento de inventario físico, comparando la documentación respectiva.</p> <p>b. Elabora informe y remite con copia del acta y la documentación revisada y validada al Departamento de Patrimonio.</p>
4	Jefe del Departamento de Patrimonio	<p>a. Si hubiese diferencias, elabora informe y remite copia del acta, así como de la documentación revisada, a Auditoria Interna, solicitando examen especial por diferencias en levantamiento de inventario físico.</p> <p>b. Al recibir reporte de Auditoria Interna con resultados del examen especial, procede a remitir las diferencias validadas: ya sea faltante o sobrante de inventario, al Jefe Administrativo Regional, con copia al Encargado de Área de Almacenes Institucionales para que sean procesadas en el sistema informático de existencias.</p> <p>c. Remite el expediente completo de cada caso en el que hubiere faltantes a la Unidad Jurídica para seguimiento al trámite de recuperación por procedimiento sancionatorio.</p> <p>d. Notifica al Jefe del Departamento Administrativo de Servicios Generales sobre el establecimiento de faltantes en el inventario, para que se efectúe el reclamo correspondiente a la Empresa Aseguradora.</p>

Referencia: 27.3	Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	

Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.10	

Nombre del Procedimiento: Levantamiento de Inventario físico a flota vehicular.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Imprime listado de vehículos del sistema informático de Activos Fijos y delega el levantamiento de inventario a los colaboradores de Activos fijos institucionales en su región.
2	Colaborador de Activos Fijos Institucionales	a. Realiza el levantamiento de inventario, verificando las características técnicas en presencia del responsable o encargado de transporte. Las características técnicas a detallar son: código de inventario, estado del vehículo, estado de la carrocería, estado de las herramientas, año, número de placa, etc. Constata que sea la misma persona responsable del vehículo y en caso de no serlo, procede a elaborar la transferencia correspondiente. En caso de encontrar algún vehículo que no esté asignado a la Ubicación que se reporta en el listado o no tenga responsable, se procede a consultar con el encargado de transporte a fin de asignarle responsable al mismo. En el caso de encontrar vehículos inservibles o en malas condiciones, entrega listado y notifica al Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales para que solicite dictamen técnico sobre las condiciones del mismo y que pueda ser incorporado al listado de bienes a considerar en el siguiente proceso de subasta. Se le cargará el vehículo al encargado de transporte de la región y se le notificará a seguridad para su información. b. Redacta Acta de levantamiento de inventario, detallando los pormenores de la actividad y obtiene las firmas de los involucrados. c. Remite la Toma de inventario en original al Coordinador Regional de Activos Fijos para su envío al Departamento de Patrimonio
3	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Consolida toda la documentación de las actividades realizadas y las envía al Jefe de Departamento de Patrimonio.
4	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Desglosa la documentación recibida por región y la remite al colaborador de activos fijos encargado de los sistemas.
5	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales encargado del sistema	a. Procesa y actualiza en el sistema el inventario realizado, haciendo los cambios que fueran necesarios para definir la correcta ubicación, responsable, descripción y estado de los bienes inventariados. b. Imprime reporte de inventario, consolida y remite dichos reportes de inventario al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
6	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	a. Firma el reporte de inventario contra los listados de inventario físico y documentación correspondiente. b. Remite los reportes de inventario para firma del Jefe de Patrimonio.
7	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Verifica que la documentación de respaldo del inventario y las transferencias correspondientes se encuentre completa y de ser así coloca su visto bueno en la carta de notificación para la persona responsable. b. Remite al Coordinador Regional correspondiente.
8	Coordinador Regional correspondiente	a. Recibe, revisa y entrega al Colaborador del área de activo fijo Institucional para que obtenga la firma del empleado responsable del inventario y consolide y reguarde la documentación en el expediente del empleado.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.11	

Nombre del Procedimiento: **Levantamiento de Inventario físico a Operadoras Descentralizadas.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	a. Elabora Cronograma para el levantamiento de inventario físico en operadoras descentralizadas de acuerdo al Plan Anual Operativo o a solicitud de otra dependencia, y en coordinación con el Jefe de la Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados organiza y delega la ejecución de la actividad a los colaboradores de Activo Fijo a quienes corresponda.
2	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales	a. Imprime listados de bienes propiedad de ANDA ubicados en las plantas de bombeo y demás instalaciones operadas por empresas descentralizadas. b. Se presenta en las instalaciones para realizar levantamiento de inventario, solicita la verificación de los bienes al delegado de la operadora, a fin de confirmar su existencia y estado. c. Verifica en el listado, la existencia o no de los bienes, el código de ubicación, así como el estado (bueno o malo) del mismo. i. En el caso de encontrar bienes propiedad de ANDA no codificados, deberá codificarlos y registrar en el acta de levantamiento de inventario físico, así como solicitar al delegado de la operadora descentralizada o responsable que proporcione información sobre la procedencia de los bienes encontrados. Estos se cargarán al Gerente o apoderado de la operadora descentralizada. d. Cuando no se encuentren los bienes en la ubicación donde se realiza el levantamiento de inventario, según listado impreso, el Gerente o apoderado de la operadora descentralizada deberá

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>proporcionar la información necesaria que permita ubicarlos.</p> <p>e. En el caso que el bien haya sido trasladado a otra ubicación, el responsable deberá realizar una transferencia interna de bienes muebles, descargándolo de la ubicación actual y cargándolo a la ubicación que la recibió.</p> <p>f. En el caso que la persona responsable proporcione la documentación de transferencia, será necesario colocar las notas y observaciones en el Acta de levantamiento de inventario y que el responsable entregue dicha documentación original al Área de Activos Fijos Institucionales para el descargo respectivo.</p> <p>g. En el caso de no presentar ninguna documentación que respalde la transferencia del bien y no se encuentre en la ubicación registrada, se considerará como Faltante, siendo responsabilidad del Gerente o apoderado de la operadora descentralizada su ubicación y estado según Contrato establecido.</p> <p>h. Finalizada la actividad elabora acta de levantamiento de inventario, detallando en ella los pormenores de lo realizado la cual deberá estar firmada por el Colaborador de Activo Fijo y Gerente, Apoderado de la empresa o delegado responsable.</p> <p>i. Remite la Toma de inventario en original al Coordinador Regional de Activos Fijos para su envío al Departamento de Patrimonio</p>
3	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Consolida toda la documentación de las actividades realizadas y las envía al Jefe de Departamento de Patrimonio.
4	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Desglosa la documentación recibida por región y la remite al colaborador de activos fijos encargado de los sistemas.
5	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales encargado del sistema	<p>a. Procesa y actualiza en el sistema el inventario realizado, haciendo los cambios que fueran necesarios para definir la correcta ubicación, responsable, descripción y estado de los bienes inventariados.</p> <p>b. Imprime reporte de inventario, consolida y remite dichos reportes de inventario al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales.</p>
6	Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Firma el reporte de inventario contra los listados de inventario físico y documentación correspondiente.</p> <p>b. Remite los reportes de inventario para firma del Jefe de Patrimonio.</p>
7	Jefe del Departamento de Patrimonio	<p>a. Verifica que la documentación de respaldo del inventario y las transferencias correspondientes se encuentre completa y de ser así coloca su visto bueno en la carta de notificación para la persona responsable de la Operadora Descentralizada.</p> <p>b. Remite al Coordinador Regional del Área de Activo Fijo correspondiente.</p>

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
8	Coordinador Regional de Activos Fijos	<p>a. Remite copia del levantamiento de inventario a la Operadora Descentralizada y/o a la unidad de administración de sistemas descentralizados</p> <p>b. En el caso de encontrarse faltantes, procederá en base al procedimiento denominado “Levantamiento de inventario físico a Dependencias” Deberá notificar a la Unidad Jurídica de ANDA para que determinen las acciones legales correspondientes.</p>
9	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Obtiene la firma de la persona responsable de los bienes por parte de la Operadora Descentralizada en el reporte de inventario.</p> <p>b. Consolida, verifica y archiva la documentación en el expediente respectivo.</p>

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.12	

Nombre del Procedimiento: **Transferencia de Bienes entre Dependencias.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador Regional de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Recibe del técnico de la unidad solicitante, el formato TIBM (Transferencia Interna de Bienes Muebles), el cual deberá estar debidamente firmado de entregado y recibido.</p> <p>b. Margina a Colaborador de Activos Fijos Institucionales para que procese la transferencia.</p>
2	Colaborador de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Revisa formato TIBM, si no hay inconsistencias procesa y actualiza en sistema informático de activos. En caso de haber inconsistencias, devuelve el formato TIBM al técnico de la Unidad Solicitante para que se realicen las correcciones y sean superadas las observaciones. En el caso que la transferencia sea de un vehículo, será necesario realizar una inspección para determinar el estado del mismo. Se deberá utilizar un formato especial para la transferencia de vehículos entre dependencias. En el caso de mobiliario y equipo inservible o a disposición final (descargo), la transferencia se deberá hacer al encargado de bodega patrimonial quien recibirá los bienes y los resguardará en la bodega.</p> <p>b. Confirma la nueva ubicación del bien en la dependencia que lo recibió.</p> <p>c. Remite la documentación al Coordinador Regional para su envío al Departamento de Patrimonio.</p>
3	Coordinador Regional de Activos Fijos	<p>a. Consolida semanalmente toda la documentación de las actividades realizadas y las envía al Jefe de Departamento de</p>

		Patrimonio.
4	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Desglosa la documentación recibida semanalmente por región y la remite al colaborador de activos fijos encargado de los sistemas.
5	Colaborador del Departamento de Activos Fijos Institucionales encargado del sistema	a. Procesa y actualiza en el sistema la transferencia realizada, haciendo los cambios que fueran necesarios para definir la correcta ubicación, responsable, descripción y estado de los bienes inventariados. b. Remite las transferencias procesadas al Jefe de Patrimonio.
6	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Remite al Coordinador Regional correspondiente para su respectivo resguardo.
7	Coordinador Regional de Activos Fijos Institucionales	a. Archiva copia de los documentos en los expedientes correspondientes.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.13	

Nombre del Procedimiento: **Descargo de bienes muebles por robo, hurto, daño o cualquier otro siniestro.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la Unidad de Patrimonio	a. Recibe notificación e informe del siniestro de parte del jefe de la dependencia responsable de los bienes. En caso de robo o hurto, esta deberá incluir copia de la denuncia interpuesta en la Policía Nacional Civil. b. Abre un expediente con la documentación recibida a fin de dar seguimiento a la resolución por parte de la aseguradora. c. Instruye al Encargado del Área de Activos Fijos para que traslade el bien hacia la cuenta Detrimento Patrimonial.
2	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	a. Delega al colaborador de Activos Fijos para que procese el descargo del bien hacia la cuenta Detrimento Patrimonial.
3	Colaborador del Área de Activos Fijos Institucionales Institucional	a. Procesa y actualiza en el sistema informático de activo fijo, el descargo de los bienes. b. Emite reportes de los activos descargados hasta la última fecha en que se reportó depreciación acumulada.
4	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	a. Notifica el descargo del bien al Departamento de Contabilidad, adjuntando los reportes de activos obtenidos del sistema, así como la denuncia policial.
5	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Recibe de parte del Dpto. de Administración de Servicios Generales, una copia del expediente completo del reclamo a la aseguradora en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles,

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>contados a partir de la fecha en que se dio por cerrada la reclamación.</p> <p>b. Instruye al Encargado de Área de Activos Fijos a proceder de acuerdo a la resolución de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso de ser indemnizado el bien, se procederá a dar de baja al mismo en el Sistema de Activos Fijos en la cuenta Detrimento Patrimonial y se notificará al Departamento de Contabilidad para su conciliación con la cuenta de Detrimento. 2. En caso de no proceder la indemnización, se remitirá el expediente a la Unidad Jurídica para que sea ella quien determine responsabilidades.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.14	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para establecer faltante(s) a personal que se retira de la Institución por motivos de pensión, jubilación, renuncia, finalización del plazo del contrato, se prescinda de sus funciones o fallecimiento.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe inmediato del responsables de bienes	a. Informa por escrito a la Gerencia de Recursos Humanos o Departamentos regionales de Recursos Humanos sobre el retiro del personal indicando el motivo del mismo.
2	Gerente de Recurso Humanos	a. Notifica el retiro a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad, solicitando a la vez la emisión de solvencia a favor del empleado.
3	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Remite solicitud al Jefe del Departamento de Patrimonio.
4	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Delega al Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales para que verifique en el sistema si el empleado posee bienes cargados bajo su responsabilidad.
5	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	<p>a. Revisa en los sistemas de activos fijos de todas las regiones si el empleado posee bienes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cargados directamente a su nombre 2. Cargados como responsable de alguna ubicación. 3. En la cuenta detrimento o bajas pendientes de resolución por parte de la Unidad Jurídica.

		b. En caso de poseer bienes, delega al Coordinador Regional de Activos Fijos correspondiente la realización del inventario de dicha persona.
6	Coordinador Regional de Activos Fijos	a. Delega a algún colaborador de activos fijos la realización del inventario solicitado.
7	Colaborador de Activos Fijos	a. Realiza el inventario solicitado procede a efectuar las transferencias de los bienes hacia el Jefe de la Unidad correspondiente o a la persona a quien él designe. b. En caso de haber faltantes notifica al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales el detalle de los mismos.
8	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	a. En caso de no haber faltantes notifica al Jefe de Patrimonio para que emita la correspondiente solvencia. b. Si por el contrario hubiere faltantes, envía copia del informe de inventario al Jefe de Patrimonio.
9	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Si no existiere faltante lo notifica a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad para la elaboración de la solvencia y posterior firma y sello. b. Si hubiere faltantes, notifica la INSOLVENCIA, adjuntando el informe de inventario e instruye al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales para que traslade los bienes a la cuenta Detrimento Patrimonial y notifique al Departamento de Contabilidad.
10	Departamento de Tesorería	a. Notifica al Departamento de Patrimonio cuando se haya realizado el respectivo descuento al empleado, enviando copia del recibo de ingreso correspondiente.
11	Jefe del Departamento de Patrimonio	b. Notifica al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales sobre el descuento realizado y le instruye para que realice la transferencia del bien desde la cuenta de Detrimento Patrimonial hacia la cuenta Bajas del Año correspondiente y que posteriormente notifique al Departamento de Contabilidad para que liquide la responsabilidad que se le había creado al empleado cuando se identificó el faltante.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio – Área de Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.15	

Nombre del Procedimiento: **Remisión de adiciones, bajas y reclasificaciones de bienes de uso en el sistema de activos fijos para la conciliación mensual con el sistema contable**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	a. Una vez procesados todos los movimientos correspondientes al mes a cerrar, genera los reportes correspondientes a todos los sistemas de activos fijos y verifica si hubo bajas y/o reclasificaciones de bienes con valor igual o mayor a \$600.00; en cuyo caso remite informe consolidado al Departamento de Contabilidad que contiene: cuenta contable, valor de adquisición, fecha de adquisición y tipo de bien, con la finalidad de cuadrar saldos.
2	Jefe del Departamento de Contabilidad	a. Envía al Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales el Auxiliar contable que contiene cuenta contable, valor de adquisición, fecha de adquisición y tipo de bien para su respectiva conciliación.
3	Encargado de Área de Activos Fijos Institucionales	a. Si no existen diferencias entre los dos informes, comunica al Departamento de Contabilidad por medio de correo electrónico que todo se encuentra correcto; en caso contrario, elabora reporte de diferencias y lo remite para los fines correspondientes.
4	Departamento de Contabilidad	a. Realiza los ajustes correspondientes y prepara los reportes de conciliación para su posterior firma por los representantes de ambas Áreas.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio - Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.16	

Nombre del Procedimiento: **Autorización de Junta de Gobierno para subasta pública y descargo de bienes de uso obsoletos, inservibles o no útiles para la Institución.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Patrimonio.	a. Consolida información sobre bienes de uso clasificados como obsoletos e inservibles almacenados en bodegas patrimoniales o en diversos planteles de la Institución. b. Verifica que se cuente con dictámenes técnicos sobre la condición de los bienes. En caso de no tenerlos solicita a las Unidades Correspondientes la emisión de dichos dictámenes los que deberán incluir: código de inventario (clase y correlativo), tipo de bien, marca, modelo, serie, estado, ubicación y peso aproximado del bien.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		c. Elabora informe consolidado de los bienes propuestos para subasta y lo remite al Gerente de Servicios Generales y Seguridad, solicitando se inicie la gestión del proceso de subasta pública.
2	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Solicita ante la Junta de Gobierno se autorice la realización del proceso de subasta pública y propuesta de los miembros que conformarán la comisión de venta que tendrá a cargo dicho proceso y el traslado de los bienes hacia la cuenta de Detrimento Patrimonial.
3	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Si el proceso de subasta es aprobado, autoriza al Jefe de Patrimonio para que realice el traslado de los bienes seleccionados hacia la cuenta de Detrimento Patrimonial. b. Convoca a la Comisión de Venta nombrada por la Junta de Gobierno.
4	Comisión de Venta para Proceso de Subasta	a. Verifica los bienes a subastar y determina los lotes que se formarán para la venta, así como el precio base para los mismos. b. Instruye al Jefe del Departamento de Patrimonio para que envíe solicitud de ratificación de precios de venta a la Dirección General de Presupuestos.
5	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Instruye al Encargado de Activos Fijos Institucionales a que traslade todos los bienes a subastar hacia la Cuenta Detrimento Patrimonial, incluyendo el listado de los mismos y que notifique dicho traslado al Departamento de Contabilidad. b. Envía a la Dirección General de Presupuestos nota de solicitud de ratificación de precios de venta, incluyendo el listado de los bienes obsoletos, inservibles o no útiles para la Institución, adjuntando además el precio o valor sugerido para los mismos. c. En la fecha en la que la Dirección General de Presupuestos lo solicite, coordina la inspección de los bienes por parte de un miembro del Área de Activos Fijos Institucionales junto con un delegado de la DGP. d. Recibe respuesta de la DGP ya sea autorizando, observando o no autorizando la subasta. e. En caso de que la resolución sea denegada u observada, procede a superar las observaciones. f. En caso de ser ratificada, remite la respuesta al Gerente de Servicios Generales y Seguridad.
6	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Convoca a la comisión de venta para notificar la ratificación de los precios y entrega copia de listado de bienes a subastar.
7	Comisión de Venta para Proceso de subasta	a. Elabora bases de la subasta pública no judicial y somete a la Junta de Gobierno la autorización de las mismas; adjuntado

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		listado de los bienes ya descargados.
9	Comisión de Venta para Proceso de Subasta	<ul style="list-style-type: none"> a. Si No es aprobada o es observada la solicitud, procede a superarla de manera razonada y espera la ratificación por parte de la Junta de Gobierno. b. Al recibir la aprobación, elabora y solicita a la Unidad de Comunicaciones publicar el aviso de convocatoria a subasta pública no judicial en dos de los periódicos de mayor circulación del país. c. Envía copia de las bases de subasta al Departamento de Tesorería para su entrega a los futuros interesados. d. En la fecha definida, ejecuta la Subasta pública no judicial redactando el acta respectiva y adjudica el ganador. e. De acuerdo a lo establecido en las bases de la subasta, coordina y supervisa la entrega de los bienes al ganador adjudicado. f. Elabora el informe financiero y lo remite al Departamento de Contabilidad para su registro y conciliación, quienes reciben y revisan la documentación de soporte. Remite también copia del informe al Jefe del Departamento de Patrimonio para que proceda a dar de baja del sistema los bienes entregados. g. Remite informe a la Junta de Gobierno sobre los resultados del procesos de subasta.
10	Jefe del Departamento de Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> h. Instruye al Encargado del Área de Activos Fijos Institucionales a que realice el descargo de los bienes subastados del sistema informático de activos y notifique dicha actividad al Departamento de Contabilidad para que realice los registros contables..

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio - Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.17	

Nombre del Procedimiento: **Autorización de disposición final y descargo de bienes de uso obsoletos, inservibles y no útiles para la Institución, no aptos de venta.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Patrimonio.	<ul style="list-style-type: none"> a. Consolida información sobre bienes de uso clasificados como obsoletos e inservibles almacenados en bodegas patrimoniales o en diversos planteles de la Institución, que debido a su deterioro o tipo de material no sean aptos de venta por medio de subasta. b. Verifica que se cuente con dictámenes técnicos sobre la

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		condición de los bienes. En caso de no tenerlos solicita a las Unidades Correspondientes la emisión de dichos dictámenes los que deberán incluir: código de inventario (clase y correlativo), tipo de bien, marca, modelo, serie, estado y ubicación. c. Elabora informe consolidado de los bienes propuestos para subasta y lo remite al Gerente de Servicios Generales y Seguridad, solicitando se realice el proceso de disposición final.
2	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Solicita a Secretaría un acuerdo de Presidencia para el nombramiento de la comisión valuadora de bienes no útiles para la institución que deberá estar conformada por Auditoría Interna, Unidad Jurídica, Unidad Financiera, Dirección Técnica y el Encargado del área de activos fijos institucionales quien fungirá como coordinador de la misma. b. Convoca a la Comisión Valuadora de Bienes no Útiles para la Institución y le entrega el informe consolidado a fin de que ellos verifiquen las condiciones de los bienes.
3	Comisión Valuadora de Bienes no Útiles para la Institución	a. Realiza una inspección de los bienes incluidos en el informe consolidado y elabora recomendación de mejor forma de disposición final de los mismos. b. Remite recomendación al Gerente de Servicios Generales y Seguridad.
4	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Instruye al Jefe de Patrimonio para que coordine la disposición final de los bienes, informando la fecha exacta de realización del proceso.
5	Jefe de Patrimonio	a. Coordina, junto con el encargado del área de activos fijos el proceso de disposición final de los bienes, de acuerdo a la recomendación establecida por la Comisión Valuadora y les convoca para presenciar la realización del mismo.
6	Comisión Valuadora de Bienes no Útiles para la Institución	a. En la fecha establecida asiste y presencia el proceso de disposición. b. Emite acta de la realización del mismo y la remite al Gerente de Servicios Generales y Seguridad.
7	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Remite acta de realización del proceso de disposición final de los bienes e instruye al Jefe del Departamento de Patrimonio a dar de baja a los bienes del sistema de activos fijos, notificando dicha acción al Departamento de Contabilidad para que se proceda con el registro contable correspondiente.

Referencia: 27.3	Ámbito de Competencia	
------------------	-----------------------	--

Vigencia			Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.	Hoja 1 de 2
Día	Mes	Año	Departamento de Patrimonio - Activos Fijos Institucionales	
	09	2019	Código: 27.3.3.19.18	

Nombre del Procedimiento: **Autorización de venta de material en calidad de chatarra existente en diferentes planteles de la Institución que no forman parte del activo fijo.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Patrimonio.	<p>a. Consolida información sobre material en calidad de chatarra existente en diferentes plantas, planteles y ubicaciones de la Institución, los cuales constituyen material rescatado de reparaciones o reemplazos efectuados en plantas o sobrantes de proyectos que no son de utilidad para ANDA; verificando que los mismos no formen parte del activo fijo de la Institución.</p> <p>b. Elabora informe del material ubicado y lo remite al Gerente de Servicios Generales y Seguridad.</p>
2	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	<p>c. Solicita a Secretaría un acuerdo de Presidencia para el nombramiento de la comisión valuadora de bienes no útiles para la institución que deberá estar conformada por Auditoría Interna, Unidad Jurídica, Unidad Financiera, Dirección Técnica y el Encargado del área de activos fijos institucionales quien fungirá como coordinador de la misma.</p> <p>a. Convoca a la Comisión Valuadora de Bienes no Útiles para la Institución y les entrega el informe consolidado a fin de que ellos verifiquen las condiciones de los bienes.</p>
3	Comisión Valuadora de Bienes no Útiles para la Institución	<p>a. Realiza una inspección de los materiales incluidos en el informe consolidado y elabora recomendación de la mejor forma de disposición final de los mismos.</p> <p>b. Remite recomendación al Gerente de Servicios Generales y Seguridad.</p>
4	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	<p>a. Si el proceso recomendado por la Comisión Valuadora de Bienes no Útiles para la Institución, es la venta por quintal de los mismos; la instruye para que obtenga cotizaciones de compra de los materiales.</p> <p>b. Con base a las cotizaciones recibidas, establece la mejor alternativa de venta de los materiales e instruye a la Comisión para coordinar la ejecución de la misma.</p>
5	Comisión Valuadora de Bienes no Útiles para la Institución	<p>a. Coordina la ejecución de la venta de los materiales no útiles para la Institución, notificando a la Dirección Administrativa Financiera, para su autorización y al Departamento de Tesorería y Área de Activos Fijos para que estén presentes durante la ejecución de la misma.</p> <p>b. El día de la venta, la Comisión acompañará al comprador durante el procedimiento de pesaje de los materiales y hará</p>

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		entrega del mismo hasta después de que éste haya realizado el pago de los bienes en la Tesorería de ANDA. c. Elabora informe financiero de la venta y lo remite al Gerente de Servicios Generales y Seguridad.
6	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Informa a la Dirección Administrativa Financiera sobre el proceso de venta y remite copia del informe financiero presentado por la Comisión Valuadora de Bienes no Útiles para la Institución.

AREA DE ALMACENES INSTITUCIONALES

No.	Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	CÓDIGO
1	Recepción de Bienes en Almacén por Orden de Suministro, Contrato, Licitación Pública u otros tipos de compra	27.3.3.20.01
2	Recepción de Bienes por Donación en Almacenes	27.3.3.20.02
3	Recepción de materiales y/o equipos sobrantes de proyectos contratados finalizados	27.3.3.20.03
4	Recepción por Devolución de Bienes no usados que salieron de Almacenes	27.3.3.20.04
5	Transferencia de Bienes entre Almacenes	27.3.3.20.05
6	Movimientos de Regulaciones de Saldo	27.3.3.20.06
7	Procedimiento de Ingreso de Sobrantes de Inventario	27.3.3.20.07
8	Despacho de Existencias de materiales de la Institución para proyectos propios, de ayuda mutua, mantenimiento u otros suministros	27.3.3.20.08
9	Despacho de materiales, herramientas o equipos por sistema de vales provisionales en casos de emergencia	27.3.3.20.09
10	Procedimiento de Descargo de Materiales Obsoletos e Inservibles	27.3.3.20.10
11	Registro de Resultados de Faltantes de Inventarios	27.3.3.20.11
12	Registro de Entrega de Bienes a proveedores por Reclamo	27.3.3.20.12
13	Registro de Recepción de Bienes por Reclamo realizado a proveedores	27.3.3.20.13
14	Autorización de Junta de Gobierno para subasta pública y descargo de existencias obsoletas, inservibles o no útiles para la Institución	27.3.3.20.14

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Recepción de Bienes en Almacén por Orden de Suministro, Contrato, Licitación Pública u otros tipos de compra.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Guardalmacén	a. Recibe de la Unidad Solicitante la documentación relacionada con la compra, la que podrá ser: Contratos, Órdenes de Compra, Créditos Fiscales o cualquier otro documento legal que respalde la compra de un bien.
2	Unidad Solicitante	a. La Unidad Solicitante de la compra genera el acta de recepción de materiales, la que puede ser total o parcial. b. Una vez generada el acta de recepción esta deberá ser firmada y sellada por el proveedor y el administrador o el supervisor del proceso de compra. c. Envía los documentos con sus firmas al almacén regional para su conciliación con la Nota de envío del proveedor y lo entregado físicamente.
3	Guardalmacén / auxiliar de almacén.	a. Revisa físicamente los artículos, cantidad, peso, unidad de medida, descripción y otras especificaciones contra Nota de envío, Acta de Recepción y Materiales Físicos. Para el caso de los vehículos se asegura de corroborar que coincidan los datos específicos como número de motor, chasis, vin, modelo, marca, año y que incluya todos los accesorios detallados en la orden de compra. b. Si las especificaciones descritas en notas de envío difieren con lo revisado físicamente, no se recibirán los bienes a menos que el representante del área técnica proporcione su aprobación, siendo necesario que presente un informe de aceptación donde se expliquen las razones por las que se reciben los artículos. Este informe deberá anexarse a la transacción de Ingreso Por Consumo generada en base al acta de recepción, siempre y cuando no sea contrario a lo establecido en el contrato con el proveedor. Será necesario también incluir una observación en el acta de recepción que explique la excepción. c. En el caso de existir una diferencia en el nombre del artículo, unidad de medida o precio unitario entre la nota de envío y el sistema informático de Almacenes, prevalecerá el nombre y unidad de medida del sistema informático. Su equivalencia en el precio unitario deberá ser actualizada mediante la regla de tres respectiva, en el sistema informático para esa transacción y deberá estar detallada la explicación del cambio de precio unitario en el acta de recepción, así como deberá incluir el visto bueno del técnico de la unidad solicitante. Por ningún motivo los precios unitarios pueden ser mayores a los estipulados en el contrato. Es necesario aclarar que para materiales comprados con fondos de cooperación o prestamos debe

		agregarse por disposiciones contables el impuesto a la transferencia de bienes y valor agregado (IVA). d. En el caso de recepción parcial de bienes, el administrador del contrato deberá dejarlo claramente establecido en el acta de recepción, donde estipule además lo pendiente de recibirse en el contrato.
4	Guardalmacén/Auxiliar de Almacén	a. Emite el documento de transacción de Ingreso por Consumo basándose en lo plasmado en acta de recepción, lo firma, sella y anexa a la copia dirigida al Departamento de Almacenes Institucionales: la nota de envío del Proveedor, el acta de recepción, la Orden de Suministro, el informe del Técnico de la Unidad solicitante si es el caso y demás documentos que sean necesarios incluir. b. Coloca viñeta de código de identificación y ubica los bienes físicamente en el Almacén y archiva la documentación de soporte. c. Entrega el original de la transacción de ingreso al Proveedor para los trámites posteriores respectivos.
5	Guardalmacén	a. Remite semanalmente copia de transacciones al Jefe del Departamento Administrativo Regional para su consolidación.
6	Jefe Administrativo Regional	a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
7	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Recibe, desglosa, consolida y remite las transacciones de Almacenes al departamento de Contabilidad para su registro.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Recepción de Bienes por Donación en Almacenes.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de la Unidad Receptora	a. Coordina con el Jefe Administrativo regional la recepción de la donación mediante la entrega de la documentación legal correspondiente, que es: I. Escritura de Donación II. Acta de recepción sellada y firmada por el donante y el técnico asignado III. Nota de remisión a nombre de ANDA.

		b. Elabora acta de recepción estableciendo en ella todas las observaciones pertinentes. Esta deberá ser firmada por los presentes y entregará copia del original del acta al donante, así como una copia para el Almacén.
2	Jefe Administrativo Regional	a. Recibe la documentación relativa a la donación, y autoriza la recepción de los bienes en el Almacén respectivo.
3	Guarda Almacén.	<p>a. Recibe los bienes Físicamente junto con la documentación de envío y documentos que hacen constar la autorización de la donación de los bienes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Nota de Envío ○ Acta de Recepción Firmada y sellada por la Unidad Receptora y el Donador de los bienes. ○ Escritura de donación <p>b. Los documentos deberán contener descripción, unidad de medida, valor unitario y valor total de la donación, caso contrario no se podrán ingresar los artículos al Almacén.</p> <p>c. Verifica si el código de material o suministro en el sistema informático de Almacenes existe, en caso contrario, solicita la creación del código de material al Encargado de Almacenes o la persona designada por el Departamento de Patrimonio.</p> <p>d. Revisa los bienes físicamente conforme a la documentación de envío.</p> <p>e. Si al momento de hacer la recepción no se contare aun con la Escritura de Donación, deberá realiza un ingreso por donación con documentación pendiente el sistema informático de almacenes; si se cuenta con todos los documentos deberá registrar un ingreso por donación. Posteriormente emite documento de ingreso por todos los bienes recibidos a satisfacción, conforme al Acta de Recepción. Entrega copia al donante y Técnico de Unidad receptora.</p> <p>f. Coloca viñeta con código de identificación y ubica los bienes físicamente en el Almacén y archiva la documentación de soporte.</p> <p>g. Remite semanalmente copia de transacciones al Jefe del Departamento Administrativo Regional para su consolidación.</p>
4	Jefe Administrativo Regional	a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
5	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Recibe, desglosa, consolida y remite semanalmente las transacciones de Almacenes al departamento de Contabilidad para su registro.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Recepción de materiales y/o equipos sobrantes de proyectos contratados finalizados**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Unidad Ejecutora	<ul style="list-style-type: none"> a. Genera Informe Técnico para Elaborar el Acta de Entrega de Materiales declarando los materiales sobrantes útiles para la institución y nuevos. b. Adjunta al Informe técnico el acta de liquidación del contrato. c. Envía Solicitud al Jefe Administrativo regional para la recepción.
3	Jefe Administrativo Regional.	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe el Informe Técnico de la unidad Ejecutora y la solicitud de entrega de Materiales. b. Asigna el local del Almacén Regional en donde se efectuará la recepción de los materiales. c. Autoriza al Guardalmacén a dar ingreso a los materiales.
4	Guarda Almacén	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y verifica copia de documentación proporcionada por parte del Jefe administrativo regional. b. Procede a participar en la recepción de los bienes en compañía del administrador y el supervisor del contrato. c. Revisa los bienes físicamente conforme a la documentación de envío. d. Codifica, coloca viñeta y ubica los bienes físicamente en el Almacén y archiva la documentación de soporte. e. Procede a registrar los bienes en el sistema informático de existencias, utilizando el movimiento denominado Ingreso por Sobrante de Proyecto dejando detallado el código del proyecto liquidado, valor de adquisición y fecha de compra en el campo de descripción respectivo para control administrativo. f. Los documentos de soporte deberán contener descripción, unidad de medida, valor unitario y valor total del sobrante de suministros de materiales, caso contrario no se podrán ingresar los artículos al Almacén.
5	Guarda Almacén	<ul style="list-style-type: none"> a. Remite semanalmente copia de transacciones al Departamento administrativo regional para su consolidación
6	Jefe del Departamento administrativo regional	<ul style="list-style-type: none"> a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
7	Encargado del Área de Almacenes Institucional	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y consolida las transacciones de almacenes y remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad para ser conciliados contablemente.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: **Recepción por Devolución de Bienes no usados que salieron de Almacenes**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Unidad Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> a. Elabora solicitud de devolución de materiales sobrantes, detallando: descripción del material, cantidad a devolver, unidad de medida, precio unitario, estado del bien. b. Adjunta al informe dictamen técnico elaborado por personal competente indicando si los materiales son nuevos y se encuentran en perfectas condiciones para uso de la institución. c. Remite la solicitud, junto con el dictamen técnico y una copia del egreso por consumo con el cual se retiraron los materiales anteriormente del almacén, al Jefe Administrativo Regional, la cual será firmada por el Jefe de la unidad y el Gerente responsable o la persona que el designe.
2	Jefe Administrativo regional	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe solicitud e informe técnico y autoriza el ingreso de los materiales al guardalmacén
3	Guardalmacén	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe Informe Técnico y solicitud de devolución debidamente autorizado. b. Evalúa la documentación y si es procedente recibe los artículos y realiza el ingreso por devolución en el Sistema informático. Revisa los materiales en devolución y en caso de haber observaciones, se rechazará la recepción de los bienes. c. Emite el comprobante de la transacción de ingreso por Devolución y solicita firma a las partes involucradas, entregando copia del documento a la unidad que realiza la devolución. d. Coloca viñeta con código de identificación y ubica los bienes físicamente en el Almacén y archiva la documentación de soporte. e. Remite copia de las transacciones de ingreso y documentación de soporte semanalmente al Departamento administrativo regional para revisión y consolidación.
4	Jefe Administrativo Regional.	<ul style="list-style-type: none"> a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
5	Encargado del Área de Almacenes Institucional	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y consolida las transacciones de almacenes y remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad para ser conciliados contablemente

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: **Transferencia de Bienes entre Almacenes.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Guardalmacén solicitante	<ul style="list-style-type: none"> a. Consulta en el Sistema Informático de Existencias si otros almacenes poseen los materiales y/o suministros que necesita. b. Elabora requisición con el detalle de los materiales y solicita autorización del traslado al Jefe Administrativo Regional.
2	Jefe Administrativo Regional	<ul style="list-style-type: none"> a. Firma y sella autorizando la transferencia de los materiales.
3	Guardalmacén solicitante	<ul style="list-style-type: none"> a. Solicita autorización de traslado al Gerente Regional, indicándole si los materiales han sido adquiridos por la Región o si pertenecen a otra.
4	Gerente Regional solicitante	<ul style="list-style-type: none"> a. Si los materiales solicitados han sido adquiridos por su región, firma y sella autorizando transferencia de Bienes entre Almacenes. b. Si los materiales han sido adquiridos por otra región, pide autorización al Gerente poseedor de los mismos para hacer uso de dichas existencias. c. Si el Gerente Regional poseedor de los materiales accede a proporcionarlos, firma y sella de autorizada la requisición; en caso contrario, solicita la anulación de la misma. d. Si la transferencia es autorizada, envía la requisición al Gerente Regional poseedor de los materiales para su firma y sello de Visto Bueno.
5	Guardalmacén que solicita	<ul style="list-style-type: none"> a. Autorizada la transferencia, coordina con el Jefe Administrativo el transporte y con el guardalmacén que entrega, la fecha de retiro de los materiales. b. Coordina con el Almacén que entregará los bienes, la fecha para retirarlos.
6	Guardalmacén que entrega	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe requisición y verifica que cuente con toda la información y firmas necesarias. Para el caso de bienes que pertenezcan a su región y sean solicitados por otra, se asegura que el documento incluya la firma y sello de Visto Bueno de su Gerente Regional. b. Procesa en el sistema informático, la requisición de materiales a través de un Egreso por Traspaso. c. Emite, revisa y firma el documento de la transacción de Egreso por Traspaso d. Entrega los bienes solicitados.
7	Guardalmacén que solicita	<ul style="list-style-type: none"> a. Firma de recibido la transferencia de bienes b. Realiza la transacción de ingreso por traspaso en el sistema informático, dejando como anexo al documento de la transacción, las copias de la documentación de despacho recibidas y confirmando la transacción en el sistema. c. Coloca viñeta y ubica los bienes físicamente en el Almacén y archiva la documentación de soporte.
8	Guardalmacén que Entrega	<ul style="list-style-type: none"> a. Remite las transacciones semanales con su debida documentación al Jefe administrativo regional para su registro y consolidación.

9	Jefe del Departamento administrativo regional	a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
10	Encargado del Área de Almacenes Institucional	a. Recibe y consolida las transacciones entre almacenes.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: **Movimientos de Regulaciones de Saldo**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Guardalmacén	a. Envía mediante correo electrónico al Encargado del Área de Almacenes Institucionales, con copia al Jefe Administrativo regional, solicitud de autorización de uso de movimientos de regulación de saldos, detallando el objeto de la solicitud, la descripción de los bienes, precio unitario, cantidad, monto y el motivo de la misma.
2	Encargado de Área de Almacenes Institucional.	a. Autoriza la solicitud de uso de los Movimientos de Ingreso o Egreso Por Regulación de Saldo.
3	Guardalmacén / Auxiliar de Almacén	a. Mediante la solicitud autorizada genera el Egreso o Ingreso por Regulación de Saldo y lo revisa para poder confirmar el movimiento. b. El movimiento confirmado deberá especificar si la justificación es por: Mal Proceso, Error de Sistema, Unificación de Cuentas u otros; la cual deberá llevar documentos de respaldo. c. Si el Egreso por regulación de Saldo fue generado por unificar códigos de materiales deberán desde su operatividad indicar el código de material e ingresar por regulación de saldo para que su saldo contable sea igual a cero.
4	Guardalmacén	a. Remite semanalmente las transacciones con su debida documentación al Jefe administrativo regional para su revisión y firma.
5	Jefe Administrativo Regional	a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
6	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Revisa, consolida y remite semanalmente las transacciones recibidas al departamento de contabilidad par su correspondiente registro.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: **Procedimiento de Ingreso de Sobrantes de Inventario**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Área de Activos Fijos	a. Remite el acta de inventario en la que se establece el sobrante al Encargado de Almacenes Institucionales.
2	Encargado de Área de Almacenes Institucionales	a. Revisa y remite el acta original de inventario al Guardalmacén con copia al Jefe Administrativo Regional, dando instrucciones de realizar el registro en el sistema del “Ingreso por Sobrante”.
3	Guarda Almacén	a. Tomando como base los datos del acta de inventario, genera en el sistema el movimiento de “Ingreso por Sobrante”. b. Remite semanalmente las transacciones con su debida documentación al Jefe administrativo regional para su revisión y firma.
4	Jefe Administrativo Regional	a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
5	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Revisa, consolida y remite semanalmente las transacciones recibidas al departamento de contabilidad par su correspondiente registro.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: **Despacho de Existencias de materiales de la Institución para proyectos propios, de ayuda mutua, mantenimiento u otros suministros .**

Insumos: Nota de Requisición Debidamente Autorizada

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Personal de la Unidad Solicitante	<p>a. La Unidad Solicitante presenta requisición de materiales, la cual deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de unidad solicitante, • nombre de unidad destino, • numero de requisición, • numero de orden de trabajo, • lugar específico hacia donde los materiales serán trasladados, • proyecto para el que serán utilizados, • numero de equipo y placas del vehículo (en caso de que los materiales vayan a salir del plantel en que se ubica el Almacén). • Cantidad, unidad de medida y descripción de los materiales o equipos solicitado. • Nombre y firma de la persona que solicita el material • Nombre, firma y sello del jefe inmediato superior. • Nombre, firma y sello del Gerente de la Región a la que pertenece la Unidad Solicitante. <p>b. En caso que los materiales, equipos o suministros solicitados hayan sido adquiridos por una Gerencia diferente a la solicitante, la requisición deberá llevar el visto bueno del Gerente Regional que los adquirió.</p> <p>c. En el caso de las compras institucionales anuales de Aceites y lubricantes, materiales de limpieza, suministros de oficina, café y azúcar, toda requisición deberá contar con el Visto Bueno del Administrador del contrato.</p>
2	Guardalmacén/ auxiliar de Almacenes	<p>a. Revisa que la requisición recibida contenga todos los datos necesarios y las autorizaciones correspondientes en cuyo caso genera en el sistema el "Egreso por Consumo".</p> <p>b. Verifica si los bienes son mobiliarios, equipos de oficina u otro tipo de equipo el cual tenga un control por el área de activos fijos y de ser así notifica al Coordinador Regional de activos fijos para que proceda a realizar la codificación y asignación correspondiente.</p> <p>c. Efectúa el despacho físico de los bienes conforme al documento de transacción, no sin antes solicitar firma de "recibí conforme" al personal de la unidad solicitante; una vez firmadas y selladas, entrega dos copias del mismo documento al empleado que recibe, una para el personal de vigilancia y la otra para el expediente de la unidad solicitante.</p> <p>d. Remite semanalmente las transacciones con su debida documentación al Jefe administrativo regional para su revisión y firma.</p>
3	Jefe Administrativo Regional	<p>a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.</p>
4	Encargado de Almacenes Institucionales	<p>a. Revisa, consolida y remite semanalmente las transacciones recibidas al departamento de contabilidad par su correspondiente registro.</p>

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: **Despacho de materiales, herramientas o equipos por sistema de vales provisionales en casos de emergencia.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Guardalmacén	<ul style="list-style-type: none"> a. Verifica si la unidad solicitante tiene vales provisionales pendientes de legalizar. En caso que existan, no podrán retirar bienes sin antes legalizarlos, excepto cuando autorice el Jefe de Administrativo Regional o Gerente Regional. b. Recibe las especificaciones técnicas de los materiales, suministros o equipos requeridos.
2	Jefe Administrativo Regional o Gerente Regional	<ul style="list-style-type: none"> a. Identifica las condiciones para considerar el caso como Emergencia. b. Autoriza el uso de vale provisional para la transacción.
3	Guardalmacén	<ul style="list-style-type: none"> a. Elabora el vale provisional de acuerdo a lo solicitado y autorizado por el Jefe Administrativo. b. Revisa el vale provisional y procede a hacer entrega de los materiales, suministros o equipo, firmando en el campo ENTREGADO POR. c. Entrega dos copias del vale provisional al solicitante, una para su legalización y otra para presentar en vigilancia.
4	Unidad Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> a. Revisa los materiales entregados y firma el vale en el campo RECIBIDO POR. b. Legaliza vale provisional durante los siguientes 15 días hábiles, a través de la elaboración de la requisición de materiales que deberá cumplir todos los requerimiento de un egreso por consumo.
5	Guardalmacén	<ul style="list-style-type: none"> a. Da seguimiento a los vales provisionales que tienen más de 15 días hábiles y que no se han liquidado aún, enviando un correo electrónico al Jefe de la Unidad Solicitante con copia al Jefe Administrativo Regional y al Encargado de Almacenes Institucionales, para informar sobre el trámite pendiente.
6	Guardalmacén	<ul style="list-style-type: none"> a. Una vez legalizado el vale provisional y recibida la requisición de materiales, deberá registrar y confirmar la transacción de salida en el sistema informático. b. Remite semanalmente las transacciones con su debida documentación al Jefe administrativo regional para su revisión y firma.
7	Jefe Administrativo Regional	<ul style="list-style-type: none"> a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.

8	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Revisa, consolida y remite semanalmente las transacciones recibidas al departamento de contabilidad par su correspondiente registro.
---	--	---

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: **Procedimiento de Descargo de Materiales Obsoletos e Inservibles**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Guardalmacén	a. Cada dos años recibe de parte del Encargado de Almacenes Institucionales solicitud de elaborar listado de materiales de lento movimiento (aquellos que no presenten egresos por consumo en los últimos 18 meses) y/o de los materiales que por sus condiciones físicas no sean de utilidad para la Institución. b. Remite el listado al Encargado de Almacenes Institucionales.
2	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Elabora Informe consolidado para la Jefatura de Patrimonio, tomando como base los listados brindados por los Almacenes Regionales.
3	Jefe de Patrimonio	a. Remite al Gerente de Servicios Generales y Seguridad informe consolidado de existencias de lento movimiento, obsoletas e inservibles en los diferentes almacenes y solicita sean sometidos a análisis de la Comisión Valuadora de Existencias no útiles para la Institución.
4	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	a. Solicita a Secretaria de Junta de Gobierno un acuerdo de Presidencia para nombrar a la Comisión Valuadora de Existencias no útiles para la Institución. b. Convoca a la Comisión Valuadora de Existencias no útiles para la Institución, nombrada por acuerdo del Presidente, y le entrega copia del informe consolidado; solicitándoles se realice una inspección y análisis de los materiales incluidos y se elabore informe de recomendación sobre las alternativas que proporcionen el mayor beneficio para la institución. c. Tomando como base el informe presentado por la Comisión Valuadora, somete a autorización de subasta pública aquellos materiales que no sean de uso para la Institución pero que estén aptos para la venta. d. Para los materiales que por sus condiciones no se encuentran aptos para la venta, determinados por la Comisión, instruye al Jefe de Patrimonio para que junto con la Comisión Valuadora planifiquen y realicen el proceso recomendado y convoque a todos los involucrados a presenciar la ejecución del mismo y elaboren y firmen acta.

5	Jefe de Patrimonio.	<p>a. Planifica en conjunto con el Encargado de Almacenes Institucionales y los guardalmacenes involucrados los procesos instruidos por el Gerente de Servicios Generales y Seguridad.</p> <p>b. Instruye al Encargado de Almacenes Institucionales para que, por medio de egresos por regulación de saldos, traslade las existencias detalladas en el informe a la cuenta DESECHOS Y RESIDUOS.</p> <p>c. En caso de que la recomendación sea la realización de subasta pública, da inicio al procedimiento: Autorización de Junta de Gobierno para subasta pública y descargo de existencias obsoletas, inservibles o no útiles para la Institución.</p> <p>d. Si la recomendación es donación o disposición final, convoca a la Comisión para presenciar y dar fe de que las actividades realizadas corresponden a la recomendación realizada por ellos. El día de ejecución de los procesos, elabora acta y firman todos los presentes.</p> <p>e. Remite copia del acta y los listados al departamento de contabilidad para que proceda a descargar las existencias de la cuenta DESECHOS y RESIDUOS.</p>
---	---------------------	---

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: **Registro de Resultados de Faltantes de Inventarios.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Recibe del Encargado de Activos Fijos Institucionales copia del acta que establece los faltantes y del informe de auditoría interna que ratifica la existencia de los mismos; y en base a ello solicita al Jefe de Patrimonio autorización para descargar las existencias faltantes del sistema informático de almacenes.
2	Jefe de Patrimonio	b. Instruye por medio de memorándum al Guardalmacén correspondiente con copia al Jefe Administrativo Regional y al Encargado de Almacenes Institucionales a que efectúe por medio de transacción de Egreso por Detrimiento de Existencias, el descargo de los bienes faltantes.
3	Guarda Almacén	<p>a. De acuerdo a instrucción girada por el Jefe de Patrimonio realiza el descargo en el sistema transacción de Egreso por Detrimiento de Existencias.</p> <p>b. Remite semanalmente las transacciones con su debida documentación al Jefe administrativo regional para su revisión y firma.</p>

4	Jefe Administrativo Regional	a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
5	Encargado de Almacenes Institucionales	Revisa, consolida y remite semanalmente las transacciones recibidas al departamento de contabilidad par su correspondiente registro.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.12	

Nombre del Procedimiento: **Registro de Entrega de Bienes a proveedores por Reclamo**

Insumos: Acta de entrega e Informe Técnico // requisición de materiales con firmas

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Administrador de proceso de compra	<p>a. Emite, sella y firma un dictamen técnico sobre la no conformidad de los bienes recibidos, detallando: número de proceso de compra, tipo de proceso de compra, cantidad, precio unitario, descripción del bien, valor total y fecha de la recepción. Este documento, debe contener la justificación de la devolución de los bienes al proveedor.</p> <p>b. Informa y coordina la entrega de materiales con el proveedor.</p> <p>c. Informa, coordina y ejecuta con el almacén respectivo la entrega de bienes detallados en el informe técnico y elabora acta de entrega de los bienes detallando la fecha de futura recepción.</p>
2	Guardalmacén /Auxiliar de Almacenes.	<p>a. Recibe y revisa el dictamen técnico emitido por el Administrador del proceso de compra.</p> <p>b. Recibe y revisa el acta de entrega de bienes firmada y sellada por el administrador del proceso de compra y el representante del proveedor.</p> <p>c. Procesa en el sistema informático de Almacenes el movimiento de Egreso por Devolución solicitando el sello y firma del representante del proveedor.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> d. Solicita firma y sello de Visto Bueno al Administrador del proceso de compra o en su defecto del supervisor asignado por el administrador. e. Entrega materiales físicamente los cuales deben coincidir lo físicamente entregado y lo documentado en la transacción de Egreso por Devolución, Acta de entrega e Informe Técnico f. Remite semanalmente las transacciones con su debida documentación al Jefe administrativo regional para su revisión y firma.
3	Jefe Administrativo Regional	a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
4	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Revisa, consolida y remite semanalmente las transacciones recibidas al departamento de contabilidad par su correspondiente registro.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.13	

Nombre del Procedimiento: **Registro de Recepción de Bienes por Reclamo realizado a proveedores**
 Insumos: Acta de entrega e Informe Técnico // requisición de materiales con firmas

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Administrador de proceso de compra	<ul style="list-style-type: none"> a. Emite, sella y firma acta de recepción de bienes entregados por el proveedor por reclamo; el acta deberá detallar: número de proceso de compra, tipo de proceso de compra, cantidad, precio unitario, descripción del bien, valor total y fecha de recepción. b. Informa y coordina la recepción de materiales con el proveedor. c. Informa, coordina y ejecuta con el almacén respectivo la recepción de bienes detallados en el informe acta de recepción.
2	Guarda Almacén /Auxiliar de Almacenes.	<ul style="list-style-type: none"> a. Recibe y revisa el acta de recepción de bienes firmada y sellada por el administrador del proceso de compra y el representante del proveedor. b. Procesa en el sistema informático de Almacenes el movimiento de Ingreso por Devolución solicitando el sello y firma del representante del proveedor. c. Solicita firma y sello de Visto Bueno al Administrador del proceso de compra o en su defecto del supervisor asignado por el administrador.

		<p>d. Recibe materiales físicamente los cuales deben coincidir lo físicamente entregado y lo documentado en la transacción de Ingreso por Devolución, Acta de entrega.</p> <p>e. Remite semanalmente las transacciones con su debida documentación al Jefe administrativo regional para su revisión y firma.</p>
3	Jefe Administrativo Regional	a. Revisa, firma, sella, desglosa y envía transacciones originales al Guardalmacén para su resguardo y la copia de las mismas al Encargado de Área de Almacenes Institucionales.
4	Encargado de Almacenes Institucionales	a. Revisa, consolida y remite semanalmente las transacciones recibidas al departamento de contabilidad par su correspondiente registro.

Referencia: 27.3			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Patrimonio – Área de Almacenes Institucionales	
26	02	2020	Código: 27.3.3.20.14	

Nombre del Procedimiento: **Autorización de Junta de Gobierno para subasta pública y descargo de existencias obsoletas, inservibles o no útiles para la Institución.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe del Departamento de Patrimonio.	<p>d. Consolida información sobre existencias clasificados como obsoletas, inservibles o no útiles almacenados en diversos almacenes de la Institución.</p> <p>e. Verifica que se cuente con dictámenes técnicos sobre la condición de los materiales. En caso de no tenerlos solicita a las Unidades Correspondientes la emisión de dichos dictámenes los que deberán incluir: código de material, descripción, unidad de medida, cuenta contable, cantidad, costo unitario, costo total, peso unitario aproximado y estado.</p> <p>f. Elabora informe consolidado de las existencias propuestas para subasta y lo remite al Gerente de Servicios Generales y Seguridad, solicitando se inicie la gestión del proceso de subasta pública.</p>
2	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	b. Solicita ante la Junta de Gobierno se autorice la realización del proceso de subasta pública y propuesta de los miembros que conformarán la comisión de venta que tendrá a cargo dicho proceso y el traslado de las existencias hacia la cuenta de

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		DESECHOS Y RESIDUOS.
3	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> c. Si el proceso de subasta es aprobado, autoriza al Jefe de Patrimonio para que realice el traslado de las existencias seleccionadas hacia la cuenta de DESECHOS Y RESIDUOS. d. Convoca a la Comisión de Venta nombrada por la Junta de Gobierno.
4	Comisión de Venta para Proceso de Subasta	<ul style="list-style-type: none"> c. Verifica los materiales a subastar y determina los lotes que se formarán para la venta, así como el precio base para los mismos. d. Instruye al Jefe del Departamento de Patrimonio para que envíe solicitud de ratificación de precios de venta a la Dirección General de Presupuestos.
5	Jefe del Departamento de Patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> g. Instruye al Encargado de Almacenes Institucionales a que traslade todas las existencias a subastar hacia la Cuenta DESECHOS Y RESIDUOS, entregando el listado de los mismos y a que notifique dicho traslado al Departamento de Contabilidad. h. Envía a la Dirección General de Presupuestos nota de solicitud de ratificación de precios de venta, incluyendo el listado de las existencias obsoletas, inservibles o no útiles para la Institución, adjuntando además el precio o valor sugerido para los mismos. i. En la fecha en la que la Dirección General de Presupuestos lo solicite, coordina la inspección de las existencias por parte de un miembro del Área de Almacenes Institucionales junto con un delegado de la DGP. j. Recibe respuesta de la DGP ya sea autorizando, observando o no autorizando la subasta. k. En caso de que la resolución sea denegada u observada, procede a superar las observaciones. l. En caso de ser ratificada, remite la respuesta al Gerente de Servicios Generales y Seguridad.
6	Gerente de Servicios Generales y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> b. Convoca a la comisión de venta para notificar la ratificación de los precios y entrega copia de listado de existencias a subastar.
7	Comisión de Venta para Proceso de subasta	<ul style="list-style-type: none"> b. Elabora bases de la subasta pública no judicial y somete a la Junta de Gobierno la autorización de las mismas; adjuntado listado de los materiales ya descargados.
9	Comisión de Venta para Proceso de Subasta	<ul style="list-style-type: none"> i. Si No es aprobada o es observada la solicitud, procede a superarla de manera razonada y espera la ratificación por parte de la Junta de Gobierno. j. Al recibir la aprobación, elabora y solicita a la Unidad de Comunicaciones publicar el aviso de convocatoria a subasta pública no judicial en dos de los periódicos de mayor circulación del país. k. Envía copia de las bases de subasta a la Unidad de Tesorería para su entrega a los futuros interesados. l. En la fecha definida, ejecuta la Subasta pública no judicial redactando el acta respectiva y adjudica el ganador. m. De acuerdo a lo establecido en las bases de la subasta,

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		<p>coordina y supervisa la entrega de las existencias al ganador adjudicado.</p> <p>n. Elabora el informe financiero y lo remite al Departamento de Contabilidad para su registro y conciliación, quienes reciben y revisan la documentación de soporte. Remite también copia del informe al Jefe del Departamento de Patrimonio para que proceda a dar de baja del sistema los bienes entregados.</p> <p>o. Remite informe a la Junta de Gobierno sobre los resultados del procesos de subasta.</p>
10	Jefe del Departamento de Patrimonio	a. Instruye al Encargado del Área de Almacenes Institucionales a que realice el descargo de los bienes subastados del sistema informático de almacenes y notifique dicha actividad al Departamento de Contabilidad.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

No.	Área de Administración de Servicios Generales	Código
1	Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por la Póliza de Automotores	27.5.3.19.01
2	Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por las Pólizas de Todo Riesgo de Daño Físico y Responsabilidad Civil	27.5.3.19.02
3	Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por la Póliza de Responsabilidad Civil	27.5.3.19.03
4	Control de Uso y Liquidación de Combustible para diferentes Dependencias	27.5.3.19.04
5	Perdida de Crédito Fiscal o Cupón de Combustible	27.5.3.19.05
6	Control de Uso y Liquidación de Combustible para La Gerencia de Servicios Generales y Seguridad	27.5.3.19.06

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Administración de Servicios Generales	
11	11	2019	Código: 27.5.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por la Póliza de Automotores.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Motorista, Coordinador de Transporte Regional y Coordinador de Seguros-Corredora de Seguros.	<p>Notificación del siniestro a la Asistencia</p> <ol style="list-style-type: none"> Al momento de ocurrir un accidente de tránsito, robo parcial o total en el que se vea involucrado un vehículo propiedad de esta administración, el motorista que tuviere en ese momento la asignación de conducir el vehículo siniestrado deberá comunicarlo de manera inmediata al Servicio de Asistencia Vial provisto por la Compañía de Seguros. Es obligación del motorista que tuviere en ese momento la asignación de conducir el vehículo siniestrado, aguardar en el lugar de los hechos por la inspección del Servicio de Asistencia y suministrar a esta cualquier declaración necesaria para establecer las circunstancias en las que el accidente tuvo lugar. En ningún caso, los motoristas podrán pactar con los afectados sobre compensación económica alguna por los daños en bienes propiedad de la ANDA o en casos de Responsabilidad Civil en que se incurra a consecuencia del accidente. El motorista que tuviere en ese momento la asignación de conducir el vehículo siniestrado, deberá comunicar al coordinador de seguros-corredor de seguros, al Coordinador de Transporte Regional sobre el accidente, para que este de seguimiento al proceso de reparación del vehículo siniestrado. El Coordinador de Transporte Regional informará al coordinador de Seguros-corredor de seguros sobre el accidente y la apertura del reclamo. La oportuna notificación sobre el siniestro tiene como objetivo cumplir los plazos establecidos en la Póliza de Seguro de Automóviles; cualquier retraso en la notificación de los siniestros que posteriormente signifiquen una declinación del mismo por parte del Asegurador y/o la aplicación de deducibles, debido a la notificación extemporánea del reclamo, será responsabilidad del Motorista y/o Coordinador de Transporte de la Región que resultó afectada por el siniestro y podría implicar sanciones administrativas. El vehículo que sufrió el siniestro deberá ser trasladado a alguno de los talleres de red propuestos por la Aseguradora, en su defecto, al taller designado por esta Administración para efectuar las reparaciones correspondientes.
2	Empresa Corredora y Asesora de Seguros	<ol style="list-style-type: none"> Con base en la notificación recibida, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros verificará con el Asegurador sobre la apertura del caso e iniciará el proceso de seguimiento de la reparación del vehículo siniestrado y apertura y documentación del expediente correspondiente.

3	Apoderado Legal de ANDA, Coordinador de Seguros, corredora de seguros	Documentación del reclamo. <ol style="list-style-type: none"> El Apoderado Legal de ANDA tendrá a su cargo el trámite del Parte Policial siempre y cuando se haya solicitado. Al momento de obtener la copia certificada del parte policial, deberá remitirlo al Coordinador de Seguros-corredora de seguros.
4	Empresa Corredora y Asesora de Seguros, Gerencia Legal, Presidencia, Coordinador de Seguros	Proceso de Indemnización de un reclamo por la declaratoria de pérdida total del vehículo sea por accidente, robo o hurto. <ol style="list-style-type: none"> La Empresa Corredora y Asesora de Seguros deberá remitir al Administrador del contrato de la ANDA la notificación formal acerca de la declaratoria de pérdida total del vehículo sea por accidente, robo o hurto, en la que deberá contener toda la documentación necesaria para la indemnización del vehículo. EL Coordinador de seguros-corredora de seguros notificará a la Gerencia Legal acerca de la declaratoria de pérdida total del vehículo sea por accidente, robo o hurto, solicitándole la tramitación de la documentación requerida. La Gerencia Legal de ANDA designará al funcionario para que realice la recolección de la documentación requerida y le sea remitida al Coordinador de Seguros- corredora de seguros. La compañía de seguros a través de la corredora de seguros remitirá el modelo del documento de transferencia del bien a la Gerencia Legal para su Visto bueno. La compañía de seguros a través de la corredora de seguros remitirá la escritura pública de transferencia del bien a la Presidencia para su firma. Presidencia remitirá la indemnización del vehículo o bien a la Gerencia Financiera. La Gerencia Legal remitirá al Coordinador de Seguros-corredora de seguros copia de Escritura de transferencia del bien y demás documentación que contenga la indemnización a fin de cerrar el reclamo. Copia del expediente del vehículo indemnizado será enviados al departamento de activo fijo institucional para que efectúen el correspondiente descargo de los bienes indemnizados.
5	Coordinador de Seguros-corredora de seguros y Empresa Corredora y Asesora de Seguros.	De la Responsabilidad Civil <ol style="list-style-type: none"> El Coordinador de Seguros y la Empresa Corredora y Asesora de Seguros deberán realizar todas las diligencias necesarias para garantizar que, de haber terceras personas afectadas por el accidente (tanto en sus bienes materiales como en su integridad física) reciban la debida atención por parte de la Compañía de Seguros.
6	Coordinador de Transporte Regional, Coordinador de Seguros-corredora de seguros y Empresa Corredora y Asesora de Seguros	Emisión de finiquito por reparación de vehículo. <ol style="list-style-type: none"> El Administrador del Contrato firmará el finiquito para ser entregado al momento de retirar el vehículo del taller al que fue referido para realizar las reparaciones. Una copia de este documento deberá ser remitida al Coordinador de Seguros-corredora de seguros por parte de la compañía de Seguros y/o Empresa corredora y asesora de seguros, para cerrar el expediente.

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 6
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Administración de Servicios Generales	
11	12	2019	Código: 27.5.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por las Pólizas de Todo Riesgo de Daño Físico y Responsabilidad Civil.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro. Coordinador de Seguros-corredora de seguros	Aviso Preliminar del siniestro. a. La Jefatura o cualquiera que este designe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro dará aviso preliminar sobre este al Coordinador de Seguros-corredora de seguros, tan pronto como tengan conocimiento sobre la Pérdida, el tipo de siniestro y de la ubicación en la que este tuvo lugar. b. Este aviso preliminar de siniestro deberá realizarse de inmediato, y podrá efectuarse a través de correo electrónico. c. El oportuno aviso preliminar del siniestro tiene como objetivo observar los plazos establecidos en la Póliza de Seguro y para tal efecto cualquier retraso en la notificación de los siniestros que posteriormente signifiquen una declinación del mismo por parte del Asegurador debido a la notificación extemporánea del reclamo, será responsabilidad de la Jefatura y/o encargado de la dependencia que resultó afectada por el siniestro y podría implicar sanciones administrativas.
2	Coordinador de Seguros-corredora de seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros, Compañía de Seguros.	Notificación preliminar del siniestro a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros. a. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros notificará a la compañía de seguros para que abra respectivamente el reclamo. b. La compañía de seguros nombrará al ajustador de seguros. c. Esta notificación preliminar deberá incluir la información siguiente: Fecha de la Pérdida, Naturaleza de la Pérdida y Póliza que será afectada.
3	Jefe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro, Coordinador de Seguros-corredora de seguros	Documentación del reclamo. La dependencia afectada presentará al Coordinador de Seguros la documentación que este requiera según el tipo de daño que presente el afectado. Documentación del siniestro: Las Jefaturas de la Dependencia afectadas deberán presentar el informe del Siniestro el cual debe contar con la documentación de soporte del reclamo dependiendo del caso a. Daños de Bienes: carta de notificación del siniestro formulario de reclamación, dictamen técnico, presupuesto y/o cotización del bien, pantalla de activo fijo o copia del kardex,

		<p>b. Para robos, hurtos y/o desapariciones misteriosas: Denuncia, formulario de reclamación, dictamen técnico si aplicase, cotización de los bienes hurtado, o robados o desaparecidos, pantalla de activo fijo si la hubiere, requisiciones de los bienes hurtados, hojas kardex y lo que la aseguradora después de la revisión estime conveniente solicitar adicional.</p> <p>La documentación antes mencionada deberá ser remitida a la Empresa Corredora de Seguros.</p> <p>Las dependencias deberán remitir una copia del informe a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad en un máximo de 15 días calendario de acuerdo a los términos de cada una de las Pólizas.</p>
4	<p>Coordinador de Seguros-corredora de seguros,</p> <p>Jefatura de la dependencia que fue afectada por el siniestro,</p> <p>Empresa Corredora y Asesora de Seguros,</p> <p>Empresa Ajustadora por parte de la Aseguradora.</p>	<p>Inspección de los daños.</p> <p>a. El coordinador de Seguros-corredora de seguros coordinará con la Jefatura de la dependencia que fue afectada por el siniestro, la fecha y la designación del personal técnico idónea al daño a inspeccionar a la mayor brevedad posible el lugar del siniestro.</p> <p>b. Esta inspección previa tiene como objetivo conocer de primera mano sobre el alcance de los daños y las circunstancias en las que estos ocurrieron, para preparar el caso que será del conocimiento del Asegurador, si aplicase, determinar las coberturas que serán afectadas, verificación de deducibles y documentación preliminar necesaria para tramitar la indemnización.</p> <p>c. Después de realizada esta inspección previa, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros, coordinará una inspección en la que estará presente el Ajustador/Asegurador, conjuntamente con la Empresa Corredora y Asesora de Seguros, quien velará en todo momento por los intereses de ANDA, intermediando diligentemente para facilitar el trámite posterior de indemnización de la pérdida.</p>
5	<p>Coordinador de Seguros-corredora de seguros,</p> <p>Empresa Corredora y Asesora de Seguros</p>	<p>Cobertura del daño.</p> <p>a. Si al analizar la información obtenida y la documentación preliminar necesaria para tramitar la indemnización, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros determina que no se cuenta con una cobertura específica en las Pólizas de Seguro que se extienda a cubrir la pérdida, deberá notificarlo formalmente a ANDA.</p> <p>b. La notificación que la Empresa Corredora y Asesora de Seguros remita a ANDA deberá ser técnicamente concluyente, tomando como base las Pólizas de Seguros contratada por ANDA y la Legislación aplicable.</p> <p>c. Esta nota técnica será utilizada por las instancias correspondientes para dar seguimiento al trámite administrativo de descarga de inventario de los bienes objeto de la pérdida.</p> <p>d. Quedará a discreción de ANDA la decisión de presentar la reclamación al Asegurador, en los casos en los que no se cuenta con cobertura en la póliza, una vez la Empresa Corredora y Asesora de Seguros haya notificado la NO Cobertura.</p> <p>e. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros verificará el Estado de Cuenta de la Póliza afectada. Si existiese mora</p>

		en el pago de las primas, deberá comunicarlo inmediatamente a ANDA para que esta Institución tome las consideraciones correspondientes para proceder en tal situación.
6	Jefe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro Coordinador de Seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros.	Documentación del reclamo. a. La documentación remitida por el Jefe o cualquiera que este designe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro, será remitida al Coordinador de seguros-corredora de seguros y este deberá remitirla a la Empresa de Seguros en un periodo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles o dependiendo de la gravedad del siniestro b. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros verificará la idoneidad de la documentación previo a remitirla a la Compañía de Seguros.
7	Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro, Coordinador de Seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros, Jefe de la Unidad de Patrimonio. Firma ajustadora designada.	Presupuesto de reparación o sustitución de los bienes objeto de la pérdida. a. La Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro remitirá al Coordinador de Seguros-corredora de seguros un presupuesto de reparación o reemplazo de los bienes objeto de la pérdida, el cual se remitirá después de su revisión a la Asesora de Seguros. b. Si el presupuesto remitido cumpliera todos los requisitos de forma y fondo validando la cobertura, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá a la firma ajustadora designada para que inicie el proceso de ajuste. c. Si el monto de dicho presupuesto de reparación o sustitución de los bienes objeto de la pérdida fuere menor que el monto en concepto de deducible contratado en la Póliza, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá nota técnica que recomiende dar de baja a la reclamación, con la finalidad de no afectar el índice de siniestralidad de la póliza. d. Esta nota técnica será remitida al Jefe de la Unidad de Patrimonio en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se dio por notificada la no cobertura por bajo deducible para su seguimiento al trámite administrativo de descarga de inventario de los bienes objeto de la pérdida.
8	Firma de Ajustadores designados, Empresa Corredora y Asesora de Seguros, Coordinador de Seguros, Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro.	Proceso de Ajuste. a. La Firma de Ajustadores designada remitirá a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros el presupuesto con los ajustes que a su criterio considera válidos a indemnizar junto con el convenio de indemnización. b. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá el presupuesto ajustado para gestionar el visto bueno del mismo con la Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro quien con los elementos técnicos suficientes validará el presupuesto ajustado o lo rechazará argumentando técnicamente el porque del rechazo y este argumento será trasladado a la Firma de Ajustadores designados para su reevaluación. c. La Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro valida el presupuesto ajustado, este será devuelto al coordinador de seguros –corredora de seguros para gestionar la firma del Convenio de Ajuste a la Gerencia de Servicios Generales y Patrimonio.

9	<p>Empresa Corredora y Asesora de Seguros,</p> <p>Firma de Ajustadores designados</p>	<p>Reevaluación del monto ajustado.</p> <ol style="list-style-type: none"> La Empresa Corredora y Asesora de Seguros deberá efectuar a nombre de ANDA el seguimiento de la reevaluación de los argumentos técnicos esgrimidos para que sean tomados en cuenta por la firma de ajustadores designada para determinar el monto a indemnizar a favor de la ANDA. Una vez satisfecha la solicitud de documentación hecha por la firma de Ajustadores designados, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros requerirá confirmación sobre la necesidad de ampliar aún más dicha documentación. Si la firma de ajustadores designados no solicitase una nueva ampliación, se entenderá que con dicha información el reclamo se da por completado y a partir de la presentación del último informe iniciará el plazo de 30 días considerado en la Póliza para volver exigible la indemnización.
10	<p>Coordinador de Seguros-corredora de seguros</p> <p>Administrador de la Póliza ¹</p>	<p>Firma del Convenio de Ajuste.</p> <ol style="list-style-type: none"> El coordinador de seguros –corredora de seguros remitirá al Administrador de la póliza el Visto Bueno del jefe o cualquiera que este designe de la dependencia que resultó afectada por el siniestro y cualquier otro Informe o documentación necesaria para la firma del convenio de ajuste. La aceptación de dicho convenio deberá ser firmado únicamente por el Administrador de la Póliza correspondiente, el cual una vez firmado deberá devolverlo al coordinador de seguros-corredora de seguros, para su procesamiento y documentación.
11	<p>Coordinador de Seguros-corredora de seguros</p> <p>Empresa Corredora y Asesora de Seguros</p>	<p>Declinación de la reclamación</p> <ol style="list-style-type: none"> Cuando la Aseguradora, después de analizar la documentación relacionada con la reclamación, determine que esta carece de cobertura, lo comunicará mediante nota formal, el caso será estudiado por el Corredor y Asesor de Seguros, quien verificará la validez de los argumentos de la Compañía y de ser necesaria propondrá una respuesta con base técnica para contra argumentar la posición de la Compañía de Seguros. Quedará a discreción de ANDA por medio de opinión técnica de la empresa corredora y asesora de seguros, la decisión de presentar la reclamación al Asegurador, en los casos en los que el monto de la pérdida reclamada sea inferior al monto del deducible contratado en la Póliza de Seguros.
12	<p>Coordinador de Seguros-corredora de seguros</p>	<p>Envío de Convenio de Ajuste a Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</p> <ol style="list-style-type: none"> El Coordinador de Seguros enviará a la Asesora de Seguros el Convenio de Ajuste, debidamente firmado y sellado, en señal de aceptación, para que ésta lo remita a la Compañía de Seguros.
13	<p>Compañía de Seguros</p>	<p>Emisión, Entrega y Firma de finiquito y reintegro por reclamo de siniestro.</p> <ol style="list-style-type: none"> Una vez la Compañía de Seguros emita el Recibo Finiquito y el detalle de Indemnización (bien o cheque), este deberá ser entregado a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros.

		b. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá al administrador del contrato el Recibo Finiquito y el detalle de Indemnización.
14	Administrador de la Póliza	Remisión del Recibo Finiquito <ol style="list-style-type: none"> El Recibo Finiquito será enviado al designado para la firma del finiquito. La firma del finiquito será de la siguiente manera: Finiquitos hasta \$ 250mil : Administrador de la póliza de todo Riesgo (Gerente de Servicios Generales y Seguridad) Finiquitos entre \$250 mil 1 Millón: Director Administrativo Financiero Finiquitos superiores a \$ 1 millón: Presidencia
15	Designado para la firma del Recibo Finiquito/ Coordinador de Seguros	Firma de Recibo Finiquito. <ol style="list-style-type: none"> Una vez firmado el Recibo Finiquito, este será devuelto al coordinador de seguros.
16	Empresa Corredora y Asesora de Seguros	Remisión del Recibo Finiquito firmado. <ol style="list-style-type: none"> El coordinador de seguros remitirá a la empresa Corredora y Asesora de Seguros el Recibo Finiquito firmado.
17	Administrador de la póliza.	Entrega de Indemnización <ol style="list-style-type: none"> La Indemnización será remitido al Administrador de la Póliza con la finalidad de que este lo haga llegar a la Gerencia Financiera si es el caso(cheque), o el bien a la dependencia afectada; junto con un mandamiento de ingreso, en el que se especifique el monto indemnizado y el evento relacionado con tal indemnización.
18	Gerencia Financiera	Remesa de Cheque de Indemnización. <ol style="list-style-type: none"> Gerencia Financiera deberá entregar el Cheque de Indemnización a la Tesorería Institucional para emisión de comprobante de ingreso y remesa en cuenta, con el propósito de documentar el registro contable correspondiente.
19	Coordinador de Seguros-corredora de seguros	Informe del pago efectuado por la Compañía de Seguros. <ol style="list-style-type: none"> Coordinador de Seguros-corredora de seguros deberá informar según corresponda al Jefe de la Unidad de Patrimonio los casos que la indemnización sea por pago de bienes y en los casos que los reclamos por bienes queden sin cobertura para que puedan ser descargados del Activo Fijo y/o Existencias, remitiendo copia del Recibo Finiquito y Cheque de Indemnización, documentos que servirán de soporte de las transacciones efectuadas en Sistema de Activo Fijo y descargo contable de bienes o su proceso administrativo correspondiente según sea el caso.
20	Coordinador de Seguros-coordinadora de seguros	Cierre del Reclamo. <ol style="list-style-type: none"> Por Indemnización del bien: Una vez indemnizado el reclamo y remitida la información a de Activo Fijo para el trámite de descargo correspondiente se cerrará el reclamo y archivará. Por declaratoria de NO Cobertura: Una vez declarado sin cobertura por estar bajo deducible, por extemporáneo o por falta de cobertura en la póliza se remitirá la información a de Activo Fijo para el trámite de administrativo correspondiente cerrándose el reclamo y se procederá a archivar.

21	Coordinador de Seguros, Departamento de Activo Fijo, Unidad de Seguridad y Compañía de Seguros.	<p>Proceso de entrega de Salvamento a la Compañía de Seguros:</p> <ol style="list-style-type: none"> El coordinador de Seguros-corredora de seguros coordinará con el Departamento de Activo Fijo para que se realice la entrega material del bien indemnizado a la compañía de seguros. Se le notificará a la Aseguradora que tiene 15 días para el retiro siempre y cuando el Departamento de Activo Fijo lo tenga preparado para la entrega. Se le notificará a la Unidad de Seguridad por medio de comunicación oficial el detalle del o los bienes a entregar, incluyendo la fecha y la persona delegada por la compañía de seguros que se encargará de retirar el salvamento. En el lugar donde se encuentre el bien se llenará un acta de formal entrega en cuadruplicado con firma y sello del: Representante de Activo Fijo, Coordinador de Seguros, Delegado de la compañía de Seguros y del Seguridad del lugar de entrega. Cada uno de los firmantes recibirá su acta en original.
----	---	---

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad - Departamento de Administración de Servicios Generales	
11	12	2019	Código: 27.5.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Procedimiento para el manejo de reclamaciones por siniestros amparados por la Póliza de Responsabilidad Civil.		
Insumos:		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Afectado, Jefe de la dependencia reclamada. Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<p>Aviso Preliminar del siniestro.</p> <ol style="list-style-type: none"> La persona afectada realiza la denuncia ciudadana en cualquier agencia o dependencia de la ANDA a nivel Nacional. La denuncia será trasladada al Coordinador de Seguros-corredora de seguros. El Coordinador de seguros-corredora de seguros se pondrá contacto con el afectado y personal técnico para indagar lo sucedido.
2	Coordinador de Seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros, Compañía de Seguros.	<p>Notificación preliminar del siniestro a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</p> <ol style="list-style-type: none"> Con base al reclamo de daños recibido por parte de la agencia o dependencia de la ANDA a nivel Nacional, el coordinador de seguros notificará a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros del evento suscitado. Empresa Corredora y Asesora de Seguros notificará a la compañía de seguros para que abra respectivamente el reclamo. La compañía de seguros nombra ajustador de seguros. Esta notificación preliminar deberá incluir la información

		siguiente: Fecha del daño, Naturaleza del daño, dirección, Número de teléfono y nombre del contacto.
3	Afectado	Documentación del reclamo. <ol style="list-style-type: none"> El afectado presentará al Coordinador de Seguros-corredora de seguros la documentación que este requiera según el tipo de daño que presente el afectado.
4	<p>Coordinador de Seguros,</p> <p>Jefatura de la dependencia que fue reclamada por el siniestro,</p> <p>Empresa Corredora y Asesora de Seguros,</p> <p>Empresa Ajustadora por parte de la Aseguradora.</p>	Inspección de los daños. <ol style="list-style-type: none"> El coordinador de Seguros-corredora de seguros gestionará con la Jefatura de la dependencia que haya sido reclamada por los daños en el afectado, la fecha y la designación del personal técnico idónea para inspeccionar a la mayor brevedad posible el lugar del siniestro, en conjunto con la empresa corredora y asesora de seguros. Esta inspección previa tiene como objetivo conocer de primera mano sobre el alcance de los daños y las circunstancias en las que estos ocurrieron, para preparar el caso que será del conocimiento del Asegurador, si aplicase, determinar las coberturas que serán afectadas, documentación preliminar necesaria para tramitar la indemnización. Después de realizada esta inspección previa, el coordinador de Seguros y la Empresa Corredora y Asesora de Seguros, coordinará una inspección en la que estará presente el Ajustador/Asegurador, conjuntamente con la Empresa Corredora y Asesora de Seguros, quien velará en todo momento por los intereses de ANDA, intermediando diligentemente para facilitar el trámite posterior de indemnización del daño.
5	Coordinador de Seguros, Empresa Corredora y Asesora de Seguros	Cobertura del daño. <ol style="list-style-type: none"> Si al analizar la información obtenida y la documentación preliminar necesaria para tramitar la indemnización, la Empresa Corredora y Asesora de Seguros determina que no se cuenta con una cobertura específica en las Pólizas de Seguro que se extienda a cubrir la pérdida, deberá notificarlo formalmente a ANDA. La notificación que la Empresa Corredora y Asesora de Seguros remita a ANDA deberá ser técnicamente concluyente, tomando como base la Póliza de Seguros contratada por ANDA y la Legislación aplicable. Esta nota técnica será remitida al afectado para que tome sus providencias respectivas.
6	<p>Firma de Ajustadores designados,</p> <p>Empresa Corredora y Asesora de Seguros,</p> <p>Coordinador de Seguros, Jefatura de la dependencia que resultó afectada por el siniestro.</p>	Proceso de Ajuste. <ol style="list-style-type: none"> La Firma de Ajustadores designada remitirá a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros el presupuesto con los ajustes que a su criterio considera válidos a indemnizar junto con el convenio de indemnización. Determinar el convenio de Ajuste que más le convenga a ANDA La Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá al el presupuesto ajustado para gestionar el visto bueno del mismo con el afectado quien validará el presupuesto ajustado o lo rechazará argumentando técnicamente él porque del rechazo y este argumento será trasladado a la Firma de Ajustadores designados para su reevaluación.
7	Empresa Corredora y Asesora de Seguros,	Reevaluación del monto ajustado. <ol style="list-style-type: none"> La Empresa Corredora y Asesora de Seguros deberá

	Firma de Ajustadores designados	<p>efectuar a nombre de ANDA el seguimiento de la reevaluación de los argumentos técnicos esgrimidos para que sean tomados en cuenta por la firma de ajustadores designada para determinar el monto a indemnizar a favor del afectado.</p> <p>b. Si la firma de ajustadores designados no solicitase una nueva ampliación se entenderá que con dicha información el reclamo se da por completado y a partir de la presentación del último informe iniciará el plazo de 30 días considerado en la Póliza para volver exigible la indemnización.</p>
8	<p>Coordinador de Seguros-corredora de seguros</p> <p>Administrador de la Póliza ¹</p>	<p>Firma del Convenio de Ajuste.</p> <p>a. El coordinador de seguros remitirá al Administrador de la póliza el Visto Bueno del afectado.</p> <p>b. La aceptación de dicho convenio deberá ser firmado únicamente por el Administrador de la Póliza correspondiente, el cual una vez firmado deberá devolverlo al coordinador de seguros, para su procesamiento y documentación.</p>
9	Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<p>Envío de Convenio de Ajuste a Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</p> <p>a. El Coordinador de Seguros enviará a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros el Convenio de Ajuste, debidamente firmado y sellado, en señal de aceptación, para que ésta lo remita a la Compañía de Seguros.</p>
10	Compañía de Seguros	<p>Emisión, Entrega y Firma de finiquito y cheque de reintegro por reclamo de siniestro.</p> <p>a. Una vez la Compañía de Seguros emita el Recibo Finiquito y Cheque de Indemnización, este deberá ser entregado a la Empresa Corredora y Asesora de Seguros.</p> <p>b. La Empresa Corredora y Asesora de Seguros remitirá al coordinador de seguros el Recibo Finiquito y Cheque de Indemnización.</p>
11	Administrador de la Póliza	<p>Remisión del Recibo Finiquito</p> <p>a. Se entregará cheque de indemnización al afectado.</p> <p>b. El afectado firma el finiquito por la indemnización recibida.</p>
12	Empresa Corredora y Asesora de Seguros	<p>Remisión del Recibo Finiquito firmado.</p> <p>b. El coordinador de seguros le remitirá a la empresa Corredora y Asesora de Seguros el Recibo Finiquito firmado.</p>
13	Coordinador de Seguros-corredora de seguros	<p>Cierre del Reclamo.</p> <p>a. Por Indemnización del bien: Una vez indemnizado el reclamo el reclamo se cerrará y archivará.</p>

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Depto. de Administración de Servicios Generales	

11	12	2019	Código: 27.5.3.19.04	
----	----	------	----------------------	--

Nombre del Procedimiento: **Control de Uso y Liquidación de Combustible para diferentes Dependencias**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Dirección Superior	Asigna cuota de combustible a cada dependencia solicitante según necesidad y delega a la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad su distribución y control.
2	Encargada de Combustible	Entrega a las dependencias solicitantes la cantidad de vales aprobados para tener bajo su resguardo, los cuales serán para un consumo mínimo de 2 semanas
3	Encargada de Combustible	Revisa la requisición de combustible realizada por las Dependencias en el Sistema de Transporte para verificación de la cantidad de vales solicitados
4	Jefa de Departamento de Administración de Servicios Generales	Valida la requisición de combustible de las dependencias solicitantes en el Sistema de Transporte
5	Gerente de Servicios Generales	Autoriza la requisición de combustible de las dependencias solicitantes.
6	Encargada de Combustible	Recibe de la Unidad solicitante las liquidaciones semanales mediante el "INFORME DEL CONTROL DIARIO DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE EN GASOLINERAS PARTICULARES", el C-2: Liquidación de cupones de combustible de gasolineras particulares y créditos fiscales. Reintegra la cantidad liquidada para mantener el número de vales bajo su custodia.
7	Encargada de combustible	Recibe la Requisición de Combustible verificando que contenga todas las firmas correspondientes.
8	Encargada de combustible	Imprime nota de Entrega de Vales por Requisición en el sistema de transporte con el número de carnet de la persona quien recibe los vales
9	Encargada de combustible	Entrega a la Unidad solicitante la cantidad de Vales de combustible según requisición recibida.
10	Persona que recibe los cupones	Firman de recibido en Requisición, en nota de entrega de vales del sistema y en libro de control de entrega (order book).
11	Encargada de combustible	Digita en cuadro de Excel la numeración de cupones entregados, la cantidad entregada, la Región o Unidad solicitante, fecha de entrega y numero de requisición.

12	Encargada de combustible	Revisa las liquidaciones de combustible y créditos fiscales, si hay error procede a la devolución a la Unidad o Región solicitante para su corrección.
13	Dependencias solicitantes de combustible	Corrige las liquidaciones y las entrega a la Encargada de combustible
14	Encargada de combustible	Elabora consolidado de liquidaciones a presentar al Departamento de Tesorería.
15	Jefa de Unidad de Administración de Servicios Generales	Da visto bueno al consolidado de liquidaciones para presentar al Departamento de Tesorería.
16	Gerente de Servicios Generales	Revisa las liquidaciones de combustible de las Dependencias que están listas para poder ser enviadas junto con sus créditos fiscales al Departamento de Tesorería.
17	Encargada de combustible	Elabora cuadro de consumo de combustible por cupones y por monto, para un mejor control del consumo de cada Región y Unidad.

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Dpto. de Administración de Servicios Generales	
11	12	2019	Código: 27.5.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: Perdida de Crédito Fiscal o Cupón de Combustible
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Responsable de la pérdida del crédito fiscal o cupón de combustible	Envía una nota al Departamento de Administración de Servicios Generales informando del crédito fiscal o del cupón de combustible extraviado, justificación del extravío, número de cupón y número de contrato al que pertenece, e informa que se realizará el pago correspondiente del valor del cupón en Tesorería.
2	Jefa de Unidad de Administración de Servicios Generales	Envía Nota dirigida al Jefe de Tesorería informando de la persona que realizara el pago del cupón por extravío de crédito fiscal o del cupón de combustible, justificación del extravío, numeración del cupón y numeración del contrato al que pertenece.
3	Responsable de la pérdida del crédito fiscal o cupón de combustible	Anexa nota de recibido por el Departamento de Tesorería y comprobante de pago a la liquidación de combustible correspondiente.

4	Encargada de Combustible de la Región o Unidad	anexa la documentación a la liquidación de combustible correspondiente, junto con copia del comprobante de pago extendido por Tesorería.
---	--	--

Referencia: 27.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa	
Día	Mes	Año	Gerencia de Servicios Generales y Seguridad – Dpto. de Administración de Servicios Generales	
12	11	2007	Código: 130.3.07.17	
20	04	2009	Código: 130.3.08.16	
11	12	2019	Código: 27.5.3.19.06	

Nombre del Procedimiento: **Control de Uso y Liquidación de Combustible para La Gerencia de Servicios Generales y Seguridad**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Semanalmente elabora el Informe del “control diario del consumo de combustible en gasolineras” particulares, firmados y sellados por el Motorista asignado a cada vehículo, el Coordinador de Transporte y el Gerente de Servicios Generales.
2	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Recibe cupones de combustible según la requisición.
3	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Guarda los vales de combustible en caja de seguridad con llave de la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad.
4	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Imprime permisos de circulación de vehículos nacionales a motoristas diariamente, en el que detalla nombre del motorista responsable, cantidad y numero de vales entregados a cada uno; incluye número de vehículo, placa y destino a donde se desplazarán, Unidad Organizativa solicitante responsables de la misión
5	Motoristas	Solicita permiso de circulación con vales de combustible a Colaborador Administrativo de Servicios Generales y firma el de recibido en libro de control de entregas (order book)
6	Motoristas	Al regresar de la misión entrega a Colaborador Administrativo de Servicios Generales el permiso de circulación con el control de salida de vehículo informando kilometraje de salida y de entrada, hora de entrada y salida, medidor de tanque de entrada y salida y el crédito fiscal emitido por la gasolinera.
7	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Verifica datos conforme al permiso de circulación firmado previamente. Si no concuerda no lo recibe. Si no concuerda será devuelto al motorista para hacer las correcciones en el crédito fiscal en las gasolineras.

8	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Semanalmente actualiza el informe del control diario del consumo de combustible, y remite la liquidación a Encargada de Combustible
9	Colaborador Administrativo de Servicios Generales	Solicita por medio de requisición en el sistema de transporte la cantidad de cupones que se va a liquidar.

GERENCIA COMERCIAL

AREA DE INGRESOS COMERCIALES

Área de Ingresos Comerciales		
1	Afiliación de cuentas por pagos programados en el módulo e-Banco automático	32.3.19.01
2	Envío de pagos programados	32.3.19.02
3	Recolección de la información	32.3.19.03
4	Recepción de Correspondencia	32.3.19.04
5	Asignación de Trabajo para Auxiliar de Ingreso en E-Agencia	32.3.19.05
6	Procesamiento de los ingresos reportados por colectores de forma manual en el módulo de ingresos.	32.3.19.06
7	Procesamiento de los ingresos reportados por colectores por medio electrónico en el módulo de ingresos	32.3.19.07
8	Procesamiento de los ingresos reportados por colectores por pagos de gobierno en el módulo de ingresos	32.3.19.08
9	Procesamiento de los ingresos reportados por agencias de la anda en el módulo de ingresos	32.3.19.09
10	Cierre por fecha de concentración de pagos	32.3.19.10
11	Impresión de informes de concentración diaria y mensual	32.3.19.11
12	Elaboración de informes de los ingresos percibidos	32.3.19.12
13	Reclamo Factura única	32.3.19.13

14	Reclamos de clientes por medio de entidades financieras y área de reclamos	32.3.19.14
15	Proceso de factura consolidada o factura unida de entidades de gobierno o grandes consumidores	32.3.19.15

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: AFILIACIÓN DE CUENTAS POR PAGOS PROGRAMADOS EN EL MODULO DE E BANCO AUTOMATICO
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Ingresos	<p>AFILIACIÓN</p> <p>Recibe a diario vía correo electrónico archivo digital por parte del Banco con el archivo de detalle de las cuentas que han sido afiliadas por parte de Banco y se carga el archivo en el programa de "eBanco Automático" para su respectiva validación en nuestro sistema para la próxima facturación se pueda enviar a cobro por medio de Pago Automático.</p> <p>Cuando se termina el proceso, guarda en archivo digital diario todas las afiliaciones realizadas en el Banco</p>
2	Auxiliar de Ingresos	<p>DESAFILIACIÓN</p> <p>Recibe periódicamente archivo digital vía correo electrónico por parte de los bancos autorizados por la ANDA y afiliados al programa de Pagos Automáticos con detalle de las cuentas a desafiliar.</p> <p>Carga al programa de eBanco Automático el archivo de Desafiliación en el menú de carga de archivo al igual que las Afiliaciones.</p> <p>En caso que la información sea solicitada por el Banco por medio de correo electrónico la Desafiliación se realiza de forma manual, dentro del menú de cuentas afiliadas en la opción dar de baja</p>

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	

26	12	2019	Código: 32.3.19.02	
----	----	------	--------------------	--

Nombre del Procedimiento: ENVÍO DE PAGOS PROGRAMADOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Ingresos	<p>Al final del día el Sistema de Análisis de Consumo genera una notificación de cada región detallando el periodo facturado y los grupos facturados con su respectiva fecha de vencimiento para Bancos y en la ANDA.</p> <p>El sistema genera un correo de archivos automáticos después de la facturación, que es el que permite saber la cantidad de cuentas y el valor generado para cobro por cada región.</p> <p>En la mañana del día siguiente genera correos y envía a las entidades financieras que se encuentran autorizadas por la ANDA donde se detalla la información. Fecha de facturación, grupo facturado por región, fecha de vencimiento de esos grupos, número de clientes y valor total a cobrar por región.</p> <p>Ingresa al Módulo de eBanco Automático en el Menú "Cobros Generados a Bancos" opción de "archivos generados a bancos" ingresando la fecha de facturación realizada el día anterior, detalla región a la que pertenece, Grupos Facturados, Fechas de Vencimiento, cantidad de cuentas y el valor generado por cada Banco, todo en su respectiva región</p>

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Ingresos	Entrega diariamente ruta para iniciar la recolección de cada una de las entidades financieras autorizadas por la ANDA y entrega correspondencia urgente interna o externa para su envío.

2	Mensajero	Recolecta toda la documentación generada por los colectores autorizados para su respectivo proceso de archivo, procesamiento y envío de notas de abono a tesorería.
3	Supervisor de Ingresos	<p>Recibe correspondencia diaria de ruta establecida para su resguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona las notas de abono originales por entidad financiera ✓ Entrega paquetes recibidos a auxiliar de ingresos para su resguardo en cajas por entidad financiera y su resguardo en bodega ✓ Genera control diario digital por correspondencia recibida de cada entidad financiera.

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Ingresos	<p>Recibe la correspondencia interna y externa proveniente de por colector recolectada por medio de mensajería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correspondencia de bancos ✓ Ordena las notas con los recibos correspondientes ✓ Ordena y remite las notas de pagos manuales para descargo en sistema y las notas de pagos electrónicos para su codificación y envío a tesorería ✓ Archiva paquetes de diferentes notas por bancos que ya fueron trabajadas el día anterior

		✓ Controla y ordena en bodega. Guarda en inventario de documentos, por cualquier reclamo de usuario, ya que permite la facilidad de búsqueda en las notas de abono de un desprendible de la factura en específico.
--	--	--

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: **ASIGNACIÓN DE TRABAJO PARA AUXILIAR DE INGRESO EN E-AGENCIA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Ingresos	Se recibe correos con notas de abono escaneadas de entidades financieras y agencias de ANDA y se administra la información digital y física de los pagos de forma manual y electrónica, pagos de gobierno y particulares y se verifica el total de transacciones generadas por agencia de ANDA. asigna transacciones a cada Auxiliar destacado en el área y ubica notas de abono por cada Banco según Fechas de Pago para ser aplicadas por fecha de concentración en Sistema E-Agencia

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.06	

Nombre del Procedimiento: **PROCESAMIENTO DE LOS INGRESOS REPORTADOS POR COLECTORES DE FORMA MANUAL EN EL MODULO DE INGRESOS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Ingresos	Procesa las notas de abono de forma manual que no se encuentran en línea con el sistema E- Agencia y se hace a través de la lectura del código de barra o digitando las cuentas de los usuarios, mes y valor de cada factura donde se realizan las siguientes funciones dentro del proceso manual ✓ Recibe notas de abono con recibos anexos por parte de recepción de correspondencia.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresa al sistema de e-Agencia en la pestaña transacciones de pago. ✓ Verifica que la fecha y el banco asignado por el encargado de ingresos sea el mismo con la nota de abono física. ✓ Selecciona la fecha nota a trabajar y se procede a pistolear el código de barra cuando son facturas, en caso de cuentas manuales o listados que envían los bancos se ingresa cuenta, valor, mes y año. ✓ Copia el número de facturas canceladas en la nota de abono. ✓ Procesa todas las facturas y al obtener el valor de la nota total se cierra la transacción y automáticamente el sistema envía la transacción cerrada a la pestaña de descargo, donde se ingresa y selecciona la fecha de concentración de la nota que desea descargar y selecciona la fecha de pago que lleva la nota original. ✓ Se selecciona la nota de abono ingresada con anterioridad y se desplegara una pantalla donde se selecciona el banco, número de cuenta y confirmación de valor de la nota. ✓ Selecciona la opción "guardar remesa" donde el sistema descarga la nota de abono y asigna un numero de transacción. ✓ Coloca el número de transacción a la nota de abono original descargada. ✓ Coloca sello con fecha de descargo. ✓ Envía correo a Encargado de Ingresos para ser reportado como sobrante, ya que es un reclamo que se recibirá por medio del área de reclamos o por entidad financiera. ✓ Ordena las notas por fecha y banco para archivar las copias y entregar las originales a auxiliar de ingresos encargado de generar informes para posterior enviar a tesorería. ✓ Genera cuadros de control donde se detalla banco, cuenta, valor, numero de transacción, numero de pagos; para envío de notas de abono originales al auxiliar de ingresos encargado de consolidar los informes y resguardar de la información ya descargada. ✓ Remite cuadro final a informes.
2	Supervisor de Ingresos	<p>Administra y valida la información al cierre de cada día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe al final del día detalle de notas de abono procesadas en físico para su respectivo control de calidad. ✓ Contabiliza si lo abonado coincide con lo procesado sin haber diferencias.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ En el caso de encontrar diferencias en lo reportado se notifica a Gerencia de Tecnologías de la Información para su revisión y generar nuevamente el reporte. ✓ Recibe transacciones cuando no se pueden descargar. ✓ Envía transacciones al Jefe de Ingresos y área de informática para su validación.
3	Coordinador/a de Ingresos Comerciales	<p>Envía correo para agilización del proceso de descargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe por correo de parte de Encargado de Ingresos el detalle de las transacciones pendientes de descargar. ✓ Notifica a la Gerencia de Tecnologías de la Información para su validación oportuna y no retrasar el proceso de descargo de los pagos generados por cada transacción.

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.07	

Nombre del Procedimiento: PROCESAMIENTO DE LOS INGRESOS REPORTADOS POR COLECTORES POR MEDIO ELECTRÓNICO EN EL MODULO DE INGRESOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Ingresos	<p>En Sistema E-Agencia Procesa, valida el escaneo de notas de abono con lo físico enviado por Entidades bancarias y archiva los correos electrónicos remitidos por las entidades financieras, donde desglosa 4 tipos de archivos que se reciben por cada entidad con códigos NPE, Barra, Pago Automático y Pago en Línea, Se detalla las funciones en específico a aplicar por correo recibido.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correos de bancos donde se detalla la nota de abono escaneada y los pagos recibidos en dicha nota

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Imprime notas de abono recibidas en correos ✓ Verifica nota de abono con archivo NPE, barra, pagos programados o información en línea según sea el caso ✓ Si existe algún problema en el archivo solicita al banco que verifique ✓ Si la diferencia es en línea solicita el archivo al banco para comparar TXT con archivo en línea y verificar cual cuenta viene pagada o está de más. ✓ Descarga la información de correo donde se detallan los pagos <p>En los casos de ser código de barra, NPE o pago programado se sigue el siguiente proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresa al sistema de e-Agencia, en la pestaña "transacciones de pago". ✓ Verifica que la fecha y el banco asignado por el encargado de ingresos sea el mismo con la nota impresa. ✓ Selecciona la nota a trabajar y se procede a subir archivo ya sea de código de barra, NPE o pago programado. ✓ Verifica que el valor del archivo sea el mismo valor que la nota de abono y anota el número de pagos que componen la nota. ✓ Si no concuerda se debe verificar si existe alguna cuenta mal digitada por lo que habrá que aplicar un sobrante por ese valor. ✓ Si el valor concuerda se procede a cerrar la transacción. ✓ Envía correo a Encargado de Ingresos para ser reportado como sobrante, ya que es un reclamo que se recibirá por medio del área de reclamos o por entidad financiera. <p>En los casos que sea pago en línea se procede:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingresa al sistema de e-Agencia, en la pestaña "transacciones de pago". ✓ Selecciona el banco y el valor total de la nota e ingresa en "ver detalle" ✓ Si concuerda con el valor de la impresa se procede a "cerrar transacción." <p>En ambos casos después del proceso anterior</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Automáticamente el sistema envía la transacción cerrada a la pestaña de "descargo", donde se ingresa y selecciona la fecha de concentración de la nota a descargar, luego selecciona la fecha de pago que lleva la nota de abono trabajada.
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona la nota de abono ingresada con anterioridad y se despliega una pantalla donde selecciona el banco, número de cuenta y confirmación de valor de la nota. ✓ Selecciona la opción "guardar remesa" y el sistema descarga la nota de abono y asigna un número de transacción. ✓ Coloca el número de transacción a la nota de abono impresa. ✓ Coloca sello de la fecha de descargo. ✓ Ordena las notas impresas por fecha y banco para remitirlas al encargado de informes. ✓ Genera cuadros de control donde se detalla banco, valor, numero de transacción, numero de pagos y se envía a compañero de informes.
2	Supervisor de Ingresos	<p>Administra y valida la información al cierre de cada día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe al final del día detalle de notas de abono procesadas en digital para su respectivo control de calidad. ✓ Contabiliza si lo abonado coincide con lo procesado sin haber diferencias. ✓ En el caso de encontrar diferencias en lo reportado se notifica a Gerencia de Tecnologías de la Información para su revisión y genera nuevamente el reporte. ✓ Recibe transacciones cuando no se pueden descargar. ✓ Envía transacciones al Jefe Coordinador/a de Ingresos Comerciales y Gerencia de Tecnologías de la Información para su validación. ✓ Recibe correos de reclamos por entidades financieras de clientes que presentan falta de descargo
3	Coordinador/a de Ingresos Comerciales	<p>Envía correo para agilización del proceso de descargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correo por parte de Encargado de Ingresos el detalle de las transacciones pendientes de descargar. ✓ Notifica al área de informática para su validación oportuna y no retrasar el proceso de descargo de los pagos generados por cada transacción.

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.08	

Nombre del Procedimiento: : **PROCESAMIENTO DE LOS INGRESOS REPORTADOS POR COLECTORES POR PAGOS DE GOBIERNO EN EL MODULO DE INGRESOS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Ingresos	<p>Recibe notas de abono por medio físico de los pagos reportados por medio de gobierno a través de los gestores de cobro de la ANDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe notas de abono con recibos anexos por parte de Encargado de Ingresos ✓ Ingresa al sistema de e-Agencia en la pestaña transacciones de pago. ✓ Verifica que la fecha y el banco asignado por el Encargado de Ingresos sea el mismo con la nota de abono física. ✓ Selecciona la fecha de la nota a trabajar y se procede a pistolear el código de barra cuando son facturas, en caso de cuentas manuales o listados que emiten las entidades de gobierno se ingresa el PRINT ID (Recibo de Ingreso) ✓ Agrega el número de facturas canceladas en la nota de abono. ✓ Procesa todas las facturas y obtiene el valor de la nota total se cierra la transacción. ✓ Ingresa a la pestaña de descargo, donde se ingresa y selecciona la fecha de concentración para descargar la nota, se selecciona la fecha de pago que lleva la nota original. ✓ Selecciona la nota de abono ingresada con anterioridad, procede a seleccionarla y se despliega una pantalla donde se selecciona el banco, número de cuenta y confirmación de valor de la nota. ✓ Selecciona la opción "guardar remesa" donde el sistema descarga la nota de abono y asigna un numero de transacción. ✓ Coloca el número de transacción a la nota de abono original descargada. ✓ Coloca sello con fecha de descargo. ✓ Ordena las notas por fecha y banco para archivar las copias y entregar las originales a informes para posterior enviar a tesorería. ✓ Genera cuadros de control donde se detalla banco, cuenta, valor, numero de transacción, numero de pagos; para envió de notas de abono originales a auxiliar de ingresos encargado de generar y resguardo de la información ya descargada. ✓ Remite cuadro a auxiliar de ingresos encargado de generar de informes.

2	Supervisor de Ingresos	<p>Administra y valida la información al cierre de cada día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Envía correo con detalle de pagos de gobierno por fecha de concentración actualizado al momento de realizar las aplicaciones de cada nota de abono reportada al Jefe Ingresos para su verificación. ✓ Recibe al final del día detalle de notas de abono procesadas en físico para su respectivo control de calidad. ✓ Contabiliza si lo abonado coincide con lo procesado sin haber diferencias. ✓ En el caso de encontrar diferencias en lo reportado se notifica a Gerencia de Tecnologías De La Información para su revisión y generar nuevamente el reporte. ✓ Recibe transacciones cuando no se pueden descargar. ✓ Envía transacciones al Jefe de Ingresos y área de informática para su validación.
3	Coordinador/a de Ingresos Comerciales	<p>Envía correo para agilización del proceso de descargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correo por parte de Encargado de Ingresos el detalle de las transacciones pendientes de descargar. ✓ Notifica a la Gerencia de Tecnologías De La Información para su validación oportuna y no retrasar el proceso de descargo de los pagos generados por cada transacción.

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.09	

Nombre del Procedimiento: PROCESAMIENTO EN EL SISTEMA E-AGENCIA DE LOS INGRESOS REPORTADOS POR AGENCIAS DE LA ANDA EN EL MODULO DE INGRESOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Ingresos	<p>En el sistema E- Agencia compara el ingreso generado y las remesas escaneadas por cada agencia validando que lo remesado sea el mismo valor generado por el sistema E-Agencia, procesa en el sistema E- Agencia y archiva todas notas de abono escaneadas enviadas previamente por correo; con lo que se encuentra en Sistema E-Agencia que genera cada Agencia de ANDA las cajas provenientes de las agencias de la ANDA a nivel nacional y verifica que no existan diferencias de ingresos de lo reportado por cada agencia según notas de abono escaneadas con lo notificado automáticamente según sistema E-Agencia al momento de cerrar una caja.</p> <p>Recibe de los Jefes de Agencias el detalle de arqueos, notas de abono generadas diariamente por cada caja de individual,</p>

		<p>por medio del correo electrónico se reciben las remesas y arqueos escaneadas para dar soporte de lo enviado a Sersaprosa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correos de Jefes de Agencia por cada caja. ✓ Recibe correos de notificación de agencias, que el sistema genera automáticamente al cerrar una caja. ✓ Imprime correos de notificación de agencias. ✓ Verifica que las notas de abono tengan la fecha, número de cuenta, valor en números y letras correctas, correspondiente según nota realizada por cada caja, que debe ser igual con la notificación generada por el sistema. ✓ Si existe alguna diferencia entre la nota de abono y la notificación del sistema, notifica al Encargado de Ingresos, Jefe de Agencia y Departamento de Tesorería que rectifique la información enviada y que se corrija antes de entregar información a Sersaprosa. ✓ Ingresar al sistema e-Agencia en la pestaña de "descargos", luego selecciona la fecha de descargo e ingresa a la fecha de pago donde estará el listado de las agencias de ese día. ✓ Seleccionar la agencia que se desea descargar y se despliega una pestaña donde confirma el banco, número de cuenta y valor de la remesa que se va a descargar. ✓ Selecciona la opción "guardar remesa" y el sistema descarga la nota de abono y asigna un número de transacción. ✓ Coloca el número de transacción a las impresiones de notificación de agencias. ✓ Ordena las notificaciones de agencias según región. ✓ Genera cuadros de control donde se detalla, la agencia, valor de cada caja por agencia, número de pagos y número de transacción generada por el sistema E- Agencia; remite este cuadro a auxiliar de ingresos encargado de generar informes.
2	Supervisor de Ingresos	<p>Administra y valida la información al cierre de cada día:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe al final del día correo de descargo para su facturación por fecha de concentración. ✓ Notifica al Departamento de Tesorería y Jefe de Agencia si existe una diferencia entre el detalle de arqueos por caja individual y nota de abono en digital para su respectiva corrección. ✓ Recibe transacciones cuando no se pueden descargar. ✓ Envía transacciones al Jefe de Ingresos y área de informática para su validación.

3	Coordinador/a de Ingresos Comerciales	<p>Envía correo para agilización del proceso de descargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correo por parte de Encargado de Ingresos el detalle de las transacciones pendientes de descargar. ✓ Notifica al área de informática para su validación oportuna y no retrasar el proceso de descargo de los pagos generados por cada transacción.
---	---------------------------------------	--

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.10	

Nombre del Procedimiento: CIERRE POR FECHA DE CONCENTRACIÓN DE PAGOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Ingresos	<p>Al finalizar el día genera el cierre en el sistema E- Agencia cuadrando la información de los montos o valores de los colectores, Bancos y Agencias, se revisa el consolidado de todas las notas de abono y remesas ingresadas al sistema E- Agencia y si existe una diferencia entre el consolidado generado por el sistema ingresos 2.0 y las notas ingresadas en el sistema E- Agencia se determina que existe un sobrante por una cuenta que no existe y no se pudo aplicar el pago o faltantes por retenciones que no me permita el cuadro entre los informes, la diferencia debe ser el valor de ese sobrante o faltante.</p> <p>Compara el informe por Concentración Diaria con el Consolidado de Ingresos para determinar si existen diferencia ambos generados en la Intranet en el menú de "Reportes y Estadísticas" en la Carpeta de Ingresos 2.0 con la selección de la "Carpeta Diaria".</p> <p>En el caso de que hubiese diferencias verifica el reporte por Nota de Remesa, banco por banco, de haber un colector con valor o banco diferente al ingresado por el auxiliar de ingresos al sistema de E- Agencia ingresa al módulo de Ingresos para su respectiva modificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ya teniendo verificado y revisado el cuadro del día de concentración se ingresa en el e-Agencia del menú de Jefe de Ingresos, en la opción "Calendario" se selecciona el día de concentración para "Cerrar". ✓ Notifica a Auxiliar de Ingresos para que pueda imprimir los reportes de concentración diaria.

Referencia: 32	Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia	Dirección Administrativa Financiera	

Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	1 de 2
26	12	2019	Código: 32.3.19.11	

Nombre del Procedimiento: **IMPRESIÓN DE INFORMES DE CONCENTRACIÓN DIARIA Y MENSUAL**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Ingresos	<p>Genera, imprime, envía a tesorería y archiva la copia de los informes por concentración diaria y sus respectivas notas de abono originales.</p> <p>Para generar informes:</p> <p>Ingresa en la Intranet, selecciona la Capeta de Ingreso 2.0 donde se encuentran las subcarpetas por Diario y Mensual, selecciona cual desea generar y despliega opciones del informe 0 hasta el 10, abre cada una de las carpetas y les coloca la fecha a imprimir, luego descarga los archivos en PDF para su resguardo en una carpeta especial para llevar control.</p> <p>Procede a imprimir informes descargados en PDF y compara que todas las notas de abono de los informes se encuentren en originales para enviarlos a tesorería.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe correos de las notas trabajadas en agencias, colectores y pagos electrónicos y procede a consolidarlo en un solo cuadro que el valor tiene que ser igual al ingreso diario y envía al encargado del área de ingresos. (Esto sirve para ver cuánto dinero existe en cada banco por día y por mes) ✓ Lleva un control de notas compuestas enviadas a tesorería. ✓ Lleva un control de las notas enviadas y notas pendientes a tesorería. ✓ Recibe retenciones, notas de cargo y abono que deben ser remitidas a tesorería. ✓ Traslada datos de las notas de abono escaneadas de pagos electrónicos a un cuadro de Excel para llevar un control donde se detalla el banco, número de nota, valor de la nota, fecha de pago, fecha de concentración. <p>Cuándo recibe las notas de abono originales, verifica que estén trabajadas en el cuadro control y procede a colocarles el número de transacción para remitirlos con los informes a tesorería.</p>
2	Supervisor de Ingresos	<p>Verifica el informe en físico para su cuadratura y firma correspondiente del Jefe de Ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verifica que el informe se encuentre ordenado y debidamente firmado por el Auxiliar de Ingresos ✓ Totaliza los valores de los reportes para determinar que el día por fecha de concentración se encuentre debidamente cuadrado.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Remite el informe al Jefe de Ingresos para su validación y firma correspondiente.
3	Coordinador/a de Ingresos Comerciales	<p>Revisa, valida y firma los informes de concentración diaria y mensual para su respectivo envío al Departamento de Tesorería y Contabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe de forma física los reportes por fecha de concentración diaria del Encargado de Ingresos. ✓ Revisa y rectifica que los valores sean los correctos. ✓ Remite los reportes debidamente firmados y sellados a Auxiliar de Ingresos para su respectivo envío.

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.12	

Nombre del Procedimiento: ELABORACIÓN DE INFORMES DE LOS INGRESOS PERCIBIDOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Ingresos	Proporciona los cuadros comparativos a las jefaturas correspondientes: Gerencia Comercial, jefatura de atención al cliente, jefatura de recuperación de mora y al área de ingresos quien es la indicada para mantener el detalle de los ingresos por fechas de concentración, años anteriores, año actual y tener un control exacto para compartir la información solicitada para cada jefatura mencionada anteriormente.
2	Coordinador/a Ingresos Comerciales	Recibe correo al final de día por fecha de concentración del valor ingresado a nivel nacional para su respectiva notificación.

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.13	

Nombre del Procedimiento: RECLAMO FACTURA UNICA
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Área de Reclamos / Inspecciones	Realiza análisis para verificar si se acepta o se deniega el reclamo
2	Área de Reclamos / Inspecciones	Una vez se cuente con la resolución se comunica al Área de Ingresos
3	Colaborador Administrativo	Solicita la autorización al departamento de Atención al Cliente para impresión de recibo de ingreso en Agencia por la rebaja efectuada a la cuenta en reclamo.
4	Departamento Atención Al Cliente	Autoriza e imprime el recibo de ingreso
5	Colaborador Administrativo	Notifica a la entidad acoplada al proceso de factura única la resolución del reclamo y la rebaja realizada por correo electrónico y nota formal en físico, con recibo de ingreso adjunto.
6	Tesorería ANDA	Recibe la confirmación de pago realizado por abono a cuenta
7	Colaborador Administrativo	Se procede al descargo del pago de la rebaja realizada al reclamo recepcionado
8	Colaborador Administrativo	Se remite estado de cuenta actualizado al Ministerio de Hacienda, de la cuenta por reclamo efectuado

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.14	

Nombre del Procedimiento: **RECLAMOS DE CLIENTES POR MEDIO DE ENTIDADES FINANCIERAS Y AREA DE RECLAMOS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Ingresos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibe el reclamo por correo electrónico en el caso de que venga de una entidad financiera y recibe el reclamo de forma física cuando son recibidos en agencias y pasan por el área de reclamos, en ambos casos adjuntan la factura cancelada por el cliente o el ticket donde se detalla el pago y expone el caso de porque este cliente reclama. ✓ Verifica si el pago fue reportado por el banco en que fue pagado y la fecha que se detalla en el comprobante. ✓ Envía solución del reclamo de forma física y por medio de correo electrónico al área de reclamos con el detalle si procede o no procede dicho reclamo y una breve explicación de lo sucedido que no permitió que el pago se aplicara correctamente.

Referencia: 32			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial – Área de Ingresos Comerciales	
26	12	2019	Código: 32.3.19.15	

Nombre del Procedimiento: **PROCESO DE FACTURA CONSOLIDADA O FACTURA UNIDA DE ENTIDADES DE GOBIERNO O GRANDES CONSUMIDORES**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo	Al inicio del ciclo de facturación (por grupo) verifica en el sistema e-Agencia, todas las cuentas de la entidad, identificando los cargos, valor, consumo facturado y fechas de vencimiento. La información verificada es recopilada, registrada y almacenada en un archivo digital para el control de cada una de las cuentas.
2	Colaborador Administrativo	Solicita al Área de Aviso que las facturas del Ministerio de Hacienda, ya sea en su colectivo o de manera individual, no sean entregadas o notificadas en el inmueble de las diferentes entidades acopladas al proceso de factura única

3	Área de Lectura y Aviso de las Regiones.	Recibe e identifica las facturas de cada entidad acoplada al proceso de factura única correspondiente a la región, y las remite al Área de Ingresos de la Gerencia Comercial.
4	Colaborador Administrativo	Recibe del Área de Aviso las facturas o colectivo correspondientes de cada entidad acoplada al proceso de factura única. Los datos de la factura son comparados a los valores verificados de la Intranet
5	Colaborador Administrativo	Registra los números de factura de cada una de las cuentas del mes facturado en archivo control
6	Colaborador Administrativo	Completa toda la información del ciclo facturado de las 44 cuentas de cada entidad acoplada al proceso de factura única, procede a verificar el reporte generado por la intranet "detalle de factura unificada" y realiza una comparación de los datos registrados en la actividad 01
7	Colaborador Administrativo	Sí la información de la actividad 06 concuerda, remite vía correo electrónico el reporte a cada entidad acoplada al proceso de factura única para la validación de los consumos facturados.
8	Colaborador Administrativo	Descarga el reporte "Detalle de factura Unificada" en Excel y almacena en formato ".pdf" cada una de las hojas del reporte que corresponden a las dependencias de cada entidad acoplada al proceso de factura única.
9	Colaborador Administrativo	Remite el reporte vía correo electrónico del Detalle de factura Unificada de cada entidad acoplada al proceso de factura única
10	Colaborador Administrativo	Las dependencias de cada entidad acoplada al proceso de factura única validan los consumos y comunican su conformidad al Área de Servicio General del mismo. Caso contrario cada dependencia realiza reclamo por escrito a la Dirección Comercial
11	Colaborador Administrativo	Recibe vía correo electrónico de la Administración de Servicios Generales de cada entidad acoplada al proceso de factura única, la conformidad de los consumos facturados y de los reclamos interpuestos en archivo adjunto
12	Colaborador Administrativo	En caso de existir un reclamo, se remite al Área de Reclamos la nota formal y correo sobre la inconformidad del mismo.
13	Colaborador Administrativo	Recibe del área de reclamos notificación sobre si acepta o se deniega el reclamo
14	Colaborador Administrativo	Notifica la aceptación o negación del reclamo vía correo electrónico y en nota formal física a las dependencias de las entidades correspondientes.
15	Colaborador Administrativo	Si el reclamo es aceptado se solicita a la GTI la exclusión de la cuenta y periodo por investigación. Para la generación del nuevo reporte.
16	Colaborador Administrativo	Una vez excluida la cuenta con el mes en reclamo del reporte de la factura unificada, se solicita a la GTI la impresión de la factura unificada según el reporte consolidado del mismo (con el valor excluido sujeto de reclamo).

17	Gerencia Tecnología de Información / Área de Ingresos	Se solicita el apoyo a la Agencia Universitaria para impresión de la factura única.
18	Colaborador Administrativo/ Aviso AMSS	Recepciona la factura única impresa y notifica al Ministerio de Hacienda a través de quedan.
19	Tesorería ANDA	Se recibe el pago por abono a cuenta de la ANDA.
20	Colaborador Administrativo	Verifica pago por abono a cuenta realizado por cada entidad acoplada al proceso de factura única y se procede al descargo de cada una de las cuentas, ya sea de manera manual o "pistoledo" de las facturas retenidas. Se verifica el descargo de cada cuenta
21	Colaborador Administrativo	Envía estados de cuenta actualizados al Subdirector y Asistente de la Subdirección General de Administración de cada entidad acoplada al proceso de factura única, dos días hábiles después de haber recibido y descargado el pago.
22	Colaborador Administrativo	Anula facturas y remite con nota justificativa del proceso al Departamento de Contabilidad.

UNIDAD DE RECUPERACIÓN DE MORA

Unidad de Recuperación de Mora		
1	Gestión de cobro a cartera de municipalidades.	33.3.19.01
2	Gestión de cobro a cartera de Gobierno y autónomas	33.3.19.02
3	Gestión de cobro a cartera particular, marginal y urbano marginal	33.3.19.03
4	Notificación de Quedan y retiro de cheques a cuentas de gobierno y municipalidades	33.3.19.04
5	Inspecciones a cuentas con mora por solicitud externa o interna	33.3.19.05

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Gestión de cobro a cartera de municipalidades.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Descarga periódicamente del sistema el reporte de la mora de todas las municipalidades y las clasifica por región. El reporte lo adecua a un formato, ya establecido que se debe remitir al Jefe de la unidad semanalmente.
2	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Envía notificaciones, correos electrónicos al despacho del alcalde en funciones, realizando cobro de la mora registrada. Deberá realizar llamadas periódicamente y las registrará en su informe de gestión.
3	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Mantiene reuniones de negociación a fin de recuperar la mora de las cuentas municipales.
4	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Si en la mesa de negociación surge la necesidad de realizar inspecciones, coordinará dichas tareas con los departamentos de operaciones comerciales, según la región que corresponda o con el personal operativo de la unidad. Deberá dar seguimiento al proceso de inspección, rigiéndose con los plazos que establece la LPA que para este caso por ser un informe técnico, son 20 días, salvo que por causas debidamente fundamentadas haya necesidad de ampliación de plazo podrá tomarse otro periodo de un máximo de 20 días (Ley de procedimientos administrativos Art. 86).
5	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Elabora notificación de resultados de inspección, la cual deberá enviar a las municipalidades, ya sea física o electrónicamente. (Cumpliendo con los tiempos de la LPA).
6	Jefe de recuperación de mora	Valida con firma y sello las notificaciones que se realicen al usuario.
7	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Debe llevar un registro de la recuperación de mora, derivada de la gestión realizada y se creara un expediente por cliente.
8	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Si no se llegase a ningún acuerdo, previa autorización del jefe de la Unidad de Recuperación, deberá coordinar la suspensión de servicio con los departamentos de operaciones de las gerencias regionales o con personal operativo de la unidad de recuperación de mora.
9	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Será responsable de actualizar el catastro comercial con toda la información que recolecte del proceso de negociación (inspecciones, procesos de suspensión etc.)
10	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Deberá presentar un informe de gestión al jefe de la unidad mensualmente.
11	Jefe de recuperación de mora	Consolida la información recibida para remitir a la Gerencia Comercial.

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Gestión de cobro a cartera de Gobierno y autónomas.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Descarga periódicamente del sistema el reporte de la mora de todas las entidades de gobierno y autónomas, y las clasifica por región. El reporte lo adecua a un formato, ya establecido que se deberá remitir al Jefe de la unidad semanalmente.
2	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Envía notificaciones, correos electrónicos a las unidades financieras de las entidades de gobierno, realizando cobros de la mora registrada. Deberá realizar llamadas periódicamente y las registrara en su informe de gestión.
3	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Mantiene reuniones de negociación a fin de recuperar la mora de gobierno y autónomas.
4	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Si en la mesa de negociación surge la necesidad de realizar inspecciones, coordinara dichas tareas con los departamentos de operaciones comerciales, según la región que corresponda o con el personal operativo de la unidad. Deberá darle seguimiento al proceso de inspección, rigiéndose con los plazos que establece la LPA que para este caso por ser un informe técnico, son 20 días, salvo que por causas debidamente fundamentadas haya necesidad de ampliación de plazo podrá tomarse otro periodo de un máximo de 20 días (Ley de procedimientos administrativos Art. 86).
5	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Elabora notificación de resultados de inspección, la cual deberá enviar para validación y firma del jefe de la Unidad de Recuperación de mora.
6	Jefe de Unidad de Recuperación de Mora	Evalúa el informe, y hace las observaciones necesarias, posteriormente firma y entrega a personal administrativo para que continúe con el proceso de notificación.
7	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Envía informe física o electrónicamente en los siguientes 5 días hábiles de realizada la inspección a las entidades de Gobierno (art. 86 LPA)
8	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora /	Deberá llevar un registro de la recuperación de mora, derivada de la gestión realizada.

	Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	
9	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Será responsable de actualizar el catastro comercial con toda la información que recolecte del proceso de negociación.
10	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Deberá presentar un informe de gestión al jefe de la unidad mensualmente.
11	Jefe de recuperación de mora	Consolida la información recibida para remitir a la Gerencia Comercial.

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Gestión de cobro a cartera particular, marginal y urbano marginal.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Descarga periódicamente del sistema el reporte de la mora de clientes catalogados como particulares, marginal y urbano marginal y las clasifica por región. El reporte lo adecua a un formato, ya establecido que se debe remitir al Jefe de la unidad semanalmente.
2	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Supervisa que para todas las cuentas con más de 60 +1 días de mora se genere reporte de cuentas en mora y deberá coordinar suspensiones con el departamento de operaciones de las gerencias regionales.
3	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Podrá coordinar suspensiones por mora, con el personal operativo de la unidad de recuperación de mora, priorizando con usuarios comerciales y que supere un monto acumulado de \$1,000.

4	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Podrá coordinar inspecciones con el personal operativo de la unidad de recuperación de mora, para verificar si la mora facturada es real, si en la investigación se detectara que la mora es de un servicio inexistente o irrecuperable, elaborara un informe que entregara al jefe de la unidad de recuperación de mora, quien será el encargado de preparar la logística del proceso de inspección, desde generarla hasta el ingreso y actualización del catastro comercial.
5	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Elabora notificación de resultados de inspección, la cual deberá enviar a los usuarios, para continuar con el proceso de gestión de cobro y remite al Jefe de Recuperación de mora para firma y sello
6	Jefe de Recuperación de Mora	Recibe notificaciones, firma y sella y remite al Técnico Administrativo de Recuperación de Mora o Colaborador administrativo
7	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Deberá llevar un registro de la recuperación de mora, derivada de las gestiones realizada en el mes calendario.
8	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Será responsable de actualizar el catastro comercial con toda la información que recolecte del proceso de negociación (inspecciones, procesos de suspensión etc.)
9	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Deberá presentar un informe de gestión al jefe de la unidad mensualmente.
10	Jefe de Unidad de Recuperación de Mora	Con los informes de moras donde el servicio es inexistente o en mora irrecuperable, solicitara a la Gerente Comercial se solicite aprobación de la Junta de Gobierno para eliminar cuenta o solicitar un estado de servicio donde la mora ya no siga aumentando.

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: Notificación de Quedan y retiro de cheques a cuentas de gobierno y municipalidades
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Secretaria	Recibe de la unidad de lectura y aviso, quienes son los encargados de emitir los quedan para su respectiva notificación y posteriormente los clasifica y entrega a los Gestores de Cobro de Gobierno y Municipalidades. Es responsable de verificar que todos los quedan sean entregados en la fecha que estipula el programa de facturación (emitido por el departamento de Operaciones Comerciales)
2	Gestor de Cobro de Gobierno y Municipalidades/ Avisador	Se desplaza físicamente hacia municipalidades o a las oficinas de las entidades de gobierno para entregar quedan según la zona correspondiente.
3	Gestor de Cobro de Gobierno y Municipalidades	Entrega acuses de recibido a secretaria de la unidad de recuperación de mora.
4	Secretaria	Lleva control de los quedan entregados y lleva registro de las fechas de vencimiento a fin de verificar que se cumpla con la fecha de pago.
5	Gestor de Cobro de Gobierno y Municipalidades/ Avisador	Se desplaza físicamente hacia municipalidades o a las oficinas de las entidades de gobierno para recibir cheques. Es el responsable de remesar el cheque en el banco, posteriormente entrega las facturas y el comprobante del depósito a secretaria de la unidad de recuperación de mora.
6	Secretaria	Recibe comprobantes de cheques remesados, y facturas canceladas, y remite el paquete a la unidad de Ingresos Comerciales de la Gerencia Comercial, para su respectivo descargo. Será responsable que la información sea entregada a diario para que no se retrase el proceso de descargo en la unidad de Ingresos Comerciales.
7	Secretaria	Deberá presentar al Jefe de Recuperación de Mora un informe mensual del proceso de entrega de quedan y reportar el ingreso derivado de las remesas de cheques.

Referencia: 33			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Unidad de Recuperación de Mora	
26	12	2019	Código: 33.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: **Inspecciones a cuentas con mora por solicitud externa o interna**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	A solicitud de usuarios externos o de cualquier dependencia de la ANDA genera del sistema la inspección, y la entrega a Inspector, esta puede ser para cuentas de gobierno, autónomas, municipalidades, particulares, marginal y urbano marginal.

2	Inspector de Servicio de Recuperación de Mora	Se desplaza al inmueble y realiza la inspección, recolecta todos los datos que sean necesarios para poder resolver el caso. Posteriormente entrega resultado a personal administrativo para que pueda vaciar la información en el sistema.
3	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Recibe inspección y verifica que contenga todos los datos necesarios para poder ingresar al sistema, si no estuviese completa la regresa al Inspector, para que pueda completar la información. Será responsable de ingresar la información al sistema y actualizar el catastro comercial.
4	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Realiza un informe y elabora un expediente por cliente para continuar con la gestión de cobro. En cuentas particulares, si hubiese necesidad de suspender el servicio, coordina con los encargados de nuevos servicios regionales para que se ejecute la suspensión en campo, esta podrá ser desde la red de agua potable y/o Alcantarillado.
5	Técnico Administrativo de Recuperación de Mora / Colaborador Administrativo de Recuperación de mora	Lleva un control de todas las inspecciones generadas y realizadas e informa al jefe de unidad a través de un informe mensual.
6	Jefe de Recuperación de mora	Consolida mensualmente la información y remite a la Gerencia Comercial

DEPARTAMENTO DE ATENCION AL CLIENTE – SUCURSALES Y AREA DE SERVICIOS EN LINEA

No.	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO
1	Trámite de Ampliación de Diámetro en Servicio de Acueducto y Alcantarillado	34.3.20.01
2	Solicitud de trámite de Factibilidad de Servicio para Vivienda	34.3.20.02
3	Trámite de Instalación de Válvula y/o Medidor Suministrado por ANDA	34.3.20.03
4	Trámite de Instalación de Válvula y/o Medidor Suministrados por Usuario	34.3.20.04
5	Trámite de Reconexión de Servicio Normal	34.3.20.05
6	Trámite de Inspección por causas diversas a solicitud de usuario	34.3.20.06
7	Trámite de servicio de Cobro especial por Servicio de Acueducto y Alcantarillado	34.3.20.08
8	Trámite para Traslado de Conexión de Servicio de Acueducto y Alcantarillado	34.3.20.09
9	Trámite para Traslado de Medidor	34.3.20.10
10	Trámite de Cobros por Rubros Urbanísticos	34.3.20.12
11	Trámite para Cobro por Emisión de Carta de No Afectación	34.3.20.14
12	Solicitud de Instalación de Nuevos Servicios urbanizados	34.3.20.15
13	Trámite para Instalación de Nuevos Servicios no Urbanizados	34.3.20.16
14	Trámite para Instalación de Nuevos Servicios Temporales (Provisional) para cuentas existentes	34.3.20.18

15	Trámite para Elaboración de ficha para proyectos de ayuda muta	34.3.20.19
16	Trámite para elaboración de ficha para Proyectos con declaratoria de Interés Social	34.3.20.20
17	Trámite de solicitud de instalación de Nuevos Servicios por separación de cuentas o servicios adicionales	34.3.20.21
18	Plan de pago por Mora a Servicios Fraudulentos	34.3.20.22
19	Trámite de Plan de Pago para Nuevos Servicios	34.3.20.23
20	Trámite para Autorización de Planes de Pago	34.3.20.24
21	Trámite para abonos parciales	34.3.20.25
22	Trámite de Suspensión de Servicios en Mora a solicitud del usuario	34.3.20.26
23	Trámite de Solicitud de Suspensión de Servicios y/o Desconexiones Definitivas.	34.3.20.27
24	Trámite de Solicitud de Reconexiones Normales de Servicios de Acueducto y Alcantarillado.	34.3.20.28
25	Trámite para Solicitud de Reconexión Especial de Servicio de Acueducto y Alcantarillado.	34.3.20.29
26	Trámite para Reclamos por Facturación	34.3.20.30
27	Carta de Apelación de Reclamos	34.3.20.31
28	Trámite para Solicitud de Solvencia para una Cuenta o Constancia de no Servicio	34.3.20.32
29	Trámite de Solicitud de Solvencia para Factibilidad o Habilitación de Proyecto o Constancia de No Servicio	34.3.20.33
30	Trámite para Reposición de Recibos	34.3.20.34
31	Trámite Devolución en efectivo por Depósito en Garantía en Servicios Temporales	34.3.20.35
32	Trámite para Solicitud de Eliminación de Cobro Especial	34.3.20.36
33	Trámite para Solicitud de Emisión de Estado de Cuenta	34.3.20.37
34	Trámite para Venta de Agua Envasada al contado	34.3.20.38
35	Trámite para Solicitud de Cambio de Nombre del titular de los Servicio de Acueducto y Alcantarillado	34.3.20.39
36	Trámite para Solicitud de Corrección de Nombre y/o Dirección a Cuenta de Usuario	34.3.20.40
37	Trámite para Emisión y Reporte de comprobante Crédito Fiscal (CCF), Notas de Débito o Crédito	34.3.20.41
38	Inventario de Facturas y Créditos Fiscales en Blanco	34.3.20.45
39	Asignación Fondo de Cambio a Cajeros	34.3.20.46
40	Conteo de Bolsas de Efectivo Colectado	34.3.20.47
41	Entrega de Valores a empresa recolectora	34.3.20.48
42	Arqueos del Día	34.3.20.49
43	Trámite para Reclamo por pagos dobles y solicitud de abono	34.3.20.50
44	Trámite para solicitud de inspección para detectar fuga interna	34.3.20.51
45	Trámite para venta de Agua Envasada al crédito a instituciones de gobierno	34.3.20.52
46	Remisiones a Recuperación de Mora de Expedientes de Crédito, Planes de Pago y Pagares originales.	34.3.20.53
47	ÁREA DE SERVICIOS EN LINEA	
48	Atención de Reclamos por falta de agua ocasionado por derrame de Acueductos(Agua potable) y Alcantarillado (Aguas Negras) 34.1.3.14.01	34.1.3.20.01
49	Atención de Reclamo por Aterrado y Compactado 34.1.3.14.02	34.1.3.20.02
50	Atención de reclamo por falta de agua	34.1.3.20.03
51	Atención de llamadas por Facturación- Consulta de Cuenta	34.1.3.20.04
52	Atención de llamadas por Facturación- Reclamos por Consumo	34.1.3.20.05

53	Atención de llamadas por Obstrucción de Acometidas.	34.1.3.20.06
54	Atención de llamada Área Comercial	34.1.3.20.07
55	Atención de llamada por nuevos servicios no instalados	34.1.3.20.08
56	Atención de llamada por reclamo Solicitud de Pipas	34.1.3.20.09
57	Atención de llamada por reclamo de Turbidez de agua potable (Producción)	34.1.3.20.10
58	Gestión y seguimiento casos redes sociales	34.1.3.20.11
59	Gestión y seguimiento casos 915 (Alta Importancia)	34.1.3.20.12
60	Supervisión presencial para el control de calidad de atención al cliente de los agentes de servicios en línea.	34.1.3.20.13
61	Control de calidad escucha de llamadas realizadas por los agentes de servicios en línea	34.1.3.20.14
62	Coaching	34.1.3.20.15
63	Monitoreo de control de llamadas	34.1.3.20.16

Conforme a los tiempos establecidos por el área de nuevos servicios

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.01	
17	08	2020	Código: 34.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Tramite de Ampliación de Diámetro en Servicio de Acueducto y Alcantarillado**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Entrega solicitud de servicio y orienta al usuario sobre requisitos a cumplir.</p> <p>Recibe y verifica si el usuario ha presentado los requisitos requeridos y revisa en sistema informático "eAgencia" que la cuenta esté al día, si la cuenta no se encuentra al día le informa que no se puede procesar su solicitud hasta que solviente su situación mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA, exceptuando los saldos que se encuentren con reclamos pendiente</p> <p>Verifica que el nombre del titular este actualizado, sino solicita al cliente presente sus documentos para escanear y actualizar para realizar cambio de nombre.</p> <p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de</p>

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y realiza notificación mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.
2	Colaborador de Atención al Cliente	Una vez confirmado que el usuario cumple los requisitos ingresa trámite en sistema informático "eAgencia", el cual, automáticamente crea número de "FICHA" en la opción "AMPLIACION DE DIAMETRO". Completa información de Ficha con los datos del solicitante, en las pestañas "DATOS PERSONALES", "DIRECCION" y "REFERENCIAS". Escanea los documentos y completa pestaña "DOCUMENTACION", adjunta información escaneada, en sistema informático "e Agencia" en el módulo de la ficha que se crea. Genera e imprime ficha y factura con el valor correspondiente haciendo uso del código 41 "TRAMITE DE SOLICITUD". Entrega Factura al cajero e indica al usuario se dirija a caja a cancelar el valor del trámite. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)
2	Cajero	Recibe documentación incluida la factura y en ambas coloca sello de cancelado de ANDA y firma. Entrega factura posteada al usuario y se queda con el comprobante de pago.
4	Jefe de Sucursal/ Colaborador de atención al cliente	Retira documentación de caja, y realiza control de calidad y comprueba que la solicitud cumpla con los requisitos en expediente físico y en el sistema informático "eAgencia", y los coloca físicamente en la bandeja de documentos del Colaborador de Atención al Cliente o directamente en la bandeja de documentos del Jefe de Sucursal.
5	Jefe de Sucursal	Autoriza el trámite, proporciona visto bueno y coloca su firma en la documentación que compone la ficha. Envía información electrónicamente por medio del sistema informático "eAgencia" al área de Nuevos Servicios y al siguiente día de recibida la solicitud, genera hoja de remisión de los documentos a enviar en físico.
6	Ordenanza/Mensajero	Lleva la documentación dentro de los cinco días hábiles siguientes después de haber recibido la solicitud según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al área de Nuevos Servicios para que realicen inspección y determinen el presupuesto a cancelar por la ampliación de diámetro.
7	Ordenanza/Mensajero	Entrega a Jefe de Sucursal, hoja de remisión con firma de acuse del Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
8	Jefe de Sucursal	Archiva hoja de remisión, ordenándola por fecha y tipo de trámite al que pertenece. Da seguimiento al caso.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
9	Colaborador de Atención al Cliente	Revisa el trámite en sistema informático "eAgencia" por medio del número de Ficha e imprime hoja de resultado con el presupuesto y entrega al usuario solicitante cuando éste se presenta a sucursal de ANDA a consultar.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.02	
17	08	2020	Código: 34.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Solicitud de trámite de Factibilidad de servicio para vivienda**

Insumos: Ley de Procedimientos Administrativos - LPA

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Entrega solicitud de servicio y orienta al usuario requisitos a cumplir.</p> <p>Recibe solicitud y verifica que esté completamente llena a nombre del propietario del inmueble y que se anexasen fotocopias de escritura de propiedad, un recibo de servicio reciente o mapa de referencia en cualquier medio electrónico, DUI y NIT del propietario y que estos sean legibles. Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la ANDA. (Art 5 LPA).</p> <p>Si la dirección en la escritura no es muy clara respecto a la nomenclatura actual o la que se especifica en la solicitud; requiere al solicitante "ACTA CATASTRAL" de alcaldía y/o CNR del municipio correspondiente. Verifica que usuario cumpla los requisitos e ingresa trámite en sistema informático "eAgencia", el cual automáticamente crea número de ficha en la opción "FACTIBILIDAD DE SERVICIO PARA VIVIENDA". Completa información de Ficha con los datos del solicitante, en las pestañas "DATOS PERSONALES", "DIRECCION" y "REFERENCIAS", se deja constancia de dirección para recibir comunicaciones.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios.</p>

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		(consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios) Completa escaneado de documentos en sistema genera e imprime ficha y factura con el valor correspondiente haciendo uso del código 41 "TRAMITE DE SOLICITUD". Entrega Factura al Cajero e indica al usuario se dirija a Caja a cancelar el valor del trámite.
2	Cajero	Recibe documentación incluida la factura (por parte del Colaborador de Atención al Cliente) y en ambas estampa sello de cancelado de ANDA y firma. Entrega factura posteada a usuario y se queda con comprobante de pago.
3	Jefe de Sucursal	Retira documentación de caja, y realiza control de calidad y confirma que solicitud cumpla con todos los requisitos en expediente físico y en el sistema informático "eAgencia", y los coloca físicamente en la bandeja de documentos del Colaborador de Atención al Cliente o directamente en la bandeja de documentos del Jefe de Sucursal.
4	Jefe de Sucursal	Autoriza el trámite por medio del sistema informático "eAgencia". Envía información electrónicamente por medio del sistema informático "eAgencia" al área de Nuevos Servicios.
5	Ordenanza o Mensajero	Lleva la documentación, dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos, al área de Nuevos Servicios para que realicen inspección para resultado de factibilidad.
6	Jefe de Sucursal	Archiva documentación ordenándola por fecha y tipo de trámite al que pertenece. Da seguimiento al caso.
7	Colaborador de Atención al Cliente	Cuando el usuario se presenta a consultar si su servicio es factible el colaborador de servicio al cliente revisa el trámite en sistema informático "eAgencia" por medio del número de ficha e imprime hoja de resultado y la entrega al usuario solicitante y registra fecha de entrega

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.03	
17	08	2020	Código: 34.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Trámite de Instalación de Válvula y/o Medidor Suministrado por ANDA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe solicitud y requiere al usuario número de cuenta del servicio de Acueducto y Alcantarillado, o busca por nombre en sistema informático "eAgencia".</p> <p>Verifica si hay en existencia válvula y/o medidor solicitados. En caso que no haya se le notifica al usuario y no se recibe el trámite y realiza notificación escrita mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Si hay existencia válvula y/o medidor, verifica que la cuenta se encuentre sin saldos pendientes de no ser así se le notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA, exceptuando los saldos que se encuentren con reclamos pendiente.</p> <p>Establece diámetro de válvula y/o medidor, carga a cuenta del usuario el costo por suministro e instalación de válvula y/o medidor por medio del Sistema Informático "eAgencia", verifica que la orden quede registrada en el sistema. Realiza los cargos de suministro e instalación de válvula y/o medidor por medio de los códigos correspondientes a los diámetros. Genera e imprime factura y estado de cuenta. Entrega factura al cajero.</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p>
2	Cajero	<p>Recibe factura y estado de cuenta de parte del Colaborador de Atención al Cliente.</p> <p>Sella, firma, postea y entrega factura al usuario.</p>
3	Jefe de Sucursal	<p>Verifica en el sistema si la orden fue enviada electrónicamente al Área de Nuevos Servicios. Da seguimiento al caso hasta su finalización a fin de notificar al usuario por el medio que este haya indicado al inicio del trámite.</p>

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.04	
17	08	2020	Código: 34.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Trámite de Instalación de Válvula y/o Medidor Suministrados por Usuario**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Solicita al usuario número de cuenta y verifica en catastro diámetro del Acueducto el cual deberá concordar con el diámetro de válvula y/o medidor que proporciona el cliente. Verifica que la cuenta se encuentre sin saldos pendientes, de no ser así notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente, y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA, exceptuando los saldos que se encuentren con reclamos pendiente.</p> <p>Carga el valor del costo por instalación del medidor o válvula, con los códigos correspondientes al diámetro y actualiza en sistema informático "eAgencia". Imprime estado de cuenta del servicio en sistema "e-Agencia" (el cual deberá estar solvente), selecciona tipo de impresión, "FACT" genera e imprime Factura.</p> <p>Entrega al Cajero estado de cuenta y Factura e indica al usuario se dirija a Caja a cancelar el valor correspondiente. Recibe del usuario válvula y/o medidor, este último con sus respectivos acoples, y verifica que estén en buen estado. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p>
2	Cajero	<p>Recibe factura y estado de cuenta. Sella, firma, postea y entrega factura al usuario.</p>
3	Jefe de Sucursal	Retira documentación de caja, y los coloca físicamente en la bandeja de documentos del Colaborador de Atención al Cliente.
4	Colaborador de Atención al Cliente	Registra en "eAgencia" marca, numero, diámetro de medidor o válvula.
5	Jefe de Sucursal	<p>Genera hoja de remisión desde el sistema informático "eAgencia" adjunta válvula y/o medidor, éste último con sus respectivos acoples. Revisa y firma remisión en físico para enviar al área de Nuevos Servicios.</p>
6	Mensajero u Ordenanza	Lleva la remisión dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al área de Nuevos Servicios con el medidor o válvula que será instalado en la cuenta del usuario.
7	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Firma de recibida la documentación, verifica el sello de pago en el estado de cuenta y revisa válvula y/o medidor que enviará a instalar.
8	Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal hoja de remisión con firma de acuse del Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
9	Jefe de Sucursal	Archiva remisión ordenándola por fecha y tipo de trámite realizado. Deberá dar seguimiento al caso hasta su finalización a fin de notificar al usuario por el medio que este haya indicado al inicio del trámite

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.05	
17	08	2020	Código: 34.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: **Trámite de Reconexión de Servicio Normal**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Consulta la cuenta en el sistema informático "eAgencia" e informa al usuario lo que adeuda en concepto de pagos pendientes y el respectivo monto por la reconexión del servicio, asimismo, notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente, y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA. Si el usuario lo solicita, analiza y propone soluciones de pago.
2	Colaborador de Atención al Cliente	Realiza el desbloqueo de la cuenta y registra en "eAgencia" el valor de la reconexión, actualiza la información de la cuenta e imprime la factura. Entrega al cajero factura y estado de cuenta y le indica al usuario se dirija a caja a cancelar. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)
3	Cajero	Sella, firma y postea la Factura, sella también el estado de cuenta. Entrega Factura al usuario y estado de cuenta queda en caja. Informa al usuario que su servicio será reconectado.
4	Jefe de Sucursal	Retira documentación de caja, y la coloca físicamente en la bandeja de documentos del Jefe de Sucursal.
5	Jefe de Sucursal	Verifica en el sistema "eAgencia" que se han generado correctamente las órdenes. El sistema notifica automáticamente las órdenes de reconexión al área de nuevos servicios. Da seguimiento a la resolución del caso revisando en el sistema las solicitudes que no han sido atendidas, coordina con el Área de Nuevos Servicios para dar solución y contacta a los usuarios informando del tiempo estimado para su resolución.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	

Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.06	
17	08	2020	Código: 34.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: **Trámite Inspección por causas diversas a solicitud de usuario**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Determina por medio de entrevista con usuario el tipo de inspección a realizar que puede ser: alto consumo, cambio de uso de local, mal funcionamiento de medidor, fugas, verificar estado del servicio (fraudulento, directo, ilegal), entre otros. Adiciona orden de inspección en Sistema Informático "e-Agencia" y detalla el motivo de inspección.</p> <p>Imprime estado de cuenta</p> <p>Solicita al usuario medio y/o forma de comunicación (como correo electrónico, número de teléfono u otro medio), para notificar y/o concertar la programación de la inspección basado en la calendarización por sectores.</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p> <p>Informa al usuario que el área de inspecciones le llamara para coordinar.</p> <p>En el Sistema Informático "e-Agencia" en caso de aplicar, registra el valor de la inspección.</p> <p>En sistema informático "eAgencia" selecciona el tipo de impresión "FACT" e imprime.</p> <p>Entrega estado de cuenta y factura al Cajero. Indica al usuario se dirija a Caja a cancelar el monto correspondiente.</p>
2	Cajero	Cobra firma, sella, postea y entrega Factura al usuario, estado de cuenta queda en Caja.
3	Jefe de Sucursal	Retira documentación de Caja, y los coloca físicamente en la bandeja de documentos del Jefe de Sucursal.
4	Jefe de Sucursal	<p>Verifica en el sistema "eAgencia" asegurando que se han generado correctamente en el Sistema de órdenes de inspecciones. Las cuales son creadas automáticamente desde el momento que se efectúa el pago. Estas órdenes son vistas electrónicamente desde el menú del área de inspecciones de Operaciones Comerciales para su ejecución Archiva estados de cuenta de órdenes a diario.</p> <p>Da seguimiento a la resolución de las solicitudes, revisando en el sistema las que no han sido atendidas, coordina con el Área de Nuevos Servicios para establecer tiempo de resolución y contacta a los usuarios informando del tiempo estimado para su resolución.</p>

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.08	
17	08	2020	Código: 34.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: **Trámite Servicio de Cobro especial por Servicio de Acueducto y Alcantarillado**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe solicitud de Cobro Especial por Servicio de Acueducto y Alcantarillado en la cual se expone la necesidad que la factura sea entregada en otro inmueble. Detalla al usuario los requisitos a cumplir para el cobro especial y verifica que el usuario propietario del inmueble llene la solicitud del servicio, solicita al usuario número de cuenta de ANDA para verificar la referencia donde desea recibir el cobro y verifica en el sistema la factura que tendrá el cobro por servicio especial. En caso que el titular de la cuenta no realice el trámite, deberá presentar autorización con confirma legalizada por notario para realizar el trámite, de igual manera el propietario del inmueble adonde se recibirá el cobro. Explica al solicitante que, para iniciar el cobro especial, cancelará en el momento el valor correspondiente al trámite; mientras que los siguientes meses el costo del servicio se aplicará a la factura del consumo del servicio de Acueducto y Alcantarillado. Ingresar en sistema informático "eAgencia" asigna la referencia del cobro especial y genera factura. Entrega Factura a caja y solicitud del servicio e indica al usuario se dirija a caja a cancelar el valor correspondiente.
2	Cajero	Recibe pago, sella, firma y postea la Factura. Sella la solicitud de servicio y entrega factura al usuario. Solicitud de servicio y documentos anexos quedan en caja.
3	Jefe de Sucursal	Retira documentación de caja, y los coloca en bandeja de documentos del Jefe de Sucursal y posteriormente se archiva expediente.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.09	
17	08	2020	Código: 34.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Traslado de Conexión de Servicio de Acueducto y Alcantarillado**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe solicitud y orienta al usuario de los requisitos a cumplir. Informa al usuario que su solicitud está sujeta a inspección si procede o no el traslado o si será necesario desactivar la cuenta existente y aperturar una nueva.</p> <p>Verifica que la solicitud de servicio este completamente llena a nombre del propietario del inmueble, que se adjunten croquis legibles, esquema de ubicación del traslado, para el caso de personas naturales. En caso de ser persona jurídica que la solicitud de servicio este completamente llena a nombre de la Empresa o Sociedad, junto con las credenciales vigentes, el esquema detallando la ubicación del traslado y la carta de solicitud firmada por el titular del ramo</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Revisa que se encuentre los requisitos completos, crea Ficha de la cuenta relacionada con la existente en el sistema informático "eAgencia" y escoge la opción de tipo de servicio "TRASLADO DE CONEXION", Completa información de Ficha con los datos del solicitante en las pestañas "DATOS PERSONALES", "DIRECCION" y "REFERENCIAS". Escanea los documentos Y completa la pestaña "DOCUMENTACION", adjunta información escaneada, siempre en sistema informático "eAgencia" en Ficha que se está creando. Genera e imprime por medio del sistema informático "eAgencia" ficha y factura por el valor de la inspección para establecer presupuesto.</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p> <p>Informa al usuario que puede dar seguimiento a su número de ficha llamando al 915.</p> <p>Entrega los Documentos a Caja.</p>

2	Cajero	Recibe documentación y Factura, estampa sello y firma. Entrega al usuario factura posteada. La solicitud de servicio y documentación anexa quedan en Caja.
3	Jefe de Sucursal	Retira documentación de Caja, y los coloca en bandeja de documentos del Jefe de Sucursal.
4	Jefe de Sucursal	Verifica el trámite en físico y electrónicamente a través del sistema informático "eAgencia" y se asegura que no falte ningún documento requerido. Autoriza el trámite y aporta el visto bueno colocando su firma en la documentación que compone la Ficha a través del sistema informática "eAgencia". Genera al siguiente día hoja de remisión del trámite solicitado y envía documentación al área de Nuevos Servicios.
5	Ordenanza	Lleva la remisión, dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al área de Nuevos Servicios.
6	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Recibe la documentación física y firma hoja de remisión.
7	Mensajero u Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal hoja de remisión con firma de acuse de nuevos servicios.
8	Jefe de Sucursal	Archiva hoja de remisión, la ordena por fecha y tipo de trámite al que pertenece.
9	Colaborador de Atención al Cliente	Cuando el usuario se presenta a sucursal de Anda a consultar revisa el trámite en sistema Informático "eAgencia" por medio del número de Ficha e imprime de la pestaña "PRESUPUESTO" hoja de resultado y la entrega al usuario solicitante. Explica al usuario que necesita cancelar el presupuesto aprobado para hacer efectivo el traslado de la conexión. En caso se requiera, expone al usuario que necesita presentar los respectivos permisos de rotura de acera y/o pavimento que emite bien la municipalidad o el ministerio de Obras Públicas (MOP).

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.10	
17	08	2020	Código: 34.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Traslado de Medidor**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe solicitud y orienta al usuario de los requisitos a cumplir. Verifica que la cuenta se encuentre sin saldos pendientes, de no ser así notifica al usuario que para hacer

		<p>efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente, y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA, exceptuando los saldos que se encuentren con reclamos pendiente.</p> <p>Recibe y verifica solicitud de servicio que esté completamente llena a nombre del propietario del inmueble y que se adjunte esquema de ubicación del traslado del medidor. Si el trámite lo realiza otra persona solicita presentar escritura de poder general con cláusula especial para realizar trámites en ANDA y para suscribir y <i>contraer</i> obligaciones a nombre de su representado y DUI y NIT del apoderado. Ingresa trámite en sistema informático "eAgencia" y lo relaciona con cuenta existente. Genera e imprime Factura por medio del sistema informático "eAgencia".</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p> <p>Informa al usuario que puede dar seguimiento a su número de ficha llamando al 915.</p> <p>Entrega Factura al Cajero y le indica al usuario se dirija a Caja y cancele el valor correspondiente al trámite.</p>
2	Cajero	Recibe documentación y Factura, estampa sello y firma, luego entrega al usuario Factura posteada. Solicitud de servicio y documentación anexa queda en Caja.
3	Jefe de Sucursal	<p>Verifica en físico y electrónicamente a través del sistema informático "eAgencia" el trámite y se asegura que no falte ningún documento requerido.</p> <p>Autoriza el trámite y aporta su visto bueno colocando su firma en la documentación que compone la Ficha.</p> <p>Genera al siguiente día hoja de remisión del trámite solicitado y envía documentación al área de Nuevos Servicios.</p>
4	Ordenanza	Lleva remisión dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al área de Nuevos Servicios.
5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Recibe la documentación física y firma hoja de remisión.
6	Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal hoja de remisión con firma de acuse de nuevos servicios
7	Jefe de Sucursal	Archiva hoja de remisión y la ordena por fecha y tipo de trámite al que pertenece.
8	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Cuando el usuario se presenta a sucursal de Anda a consultar revisa el trámite en sistema Informático "eAgencia" por medio del número de Ficha e imprime de la pestaña "PRESUPUESTO" hoja de resultado y la entrega al usuario solicitante cuando éste se presenta a Sucursal de Anda a consultar. Explica al usuario que necesita cancelar el presupuesto para hacer efectivo el traslado del medidor.</p>

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.12	
17	08	2020	Código: 34.3.20.12	

Nombre del Procedimiento: Trámite de Cobros por Rubros Urbanísticos
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe solicitud de Cobro por Rubros Urbanísticos, elabora factura o comprobante de crédito fiscal a nombre del usuario solicitante. Verifica por medio del sistema informático "eAgencia" los códigos de pagos individuales que pueden ser: Entronque, Prueba Hidráulica, Aprobación de Planos, Aporte Proporcional, mejoramiento o ampliación de red, etc. Genera e imprime factura por medio del sistema informático "eAgencia". Entrega al cajero factura y le indica al usuario se dirija a caja a cancelar el monto correspondiente y posteriormente se presente a la Unidad de Factibilidades para continuar con su trámite
2	Cajero	Recibe factura, comprobante de Crédito Fiscal estampa sello y firma, luego entrega al usuario documentación posteadada.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.14	
17	08	2020	Código: 34.3.20.14	

Nombre del Procedimiento: Trámite para Cobro por Emisión de Carta de No Afectación
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe solicitud para Emisión de Carta de NO Afectación y elabora Factura o CCF por medio del sistema informático "eAgencia" con el correspondiente código de ingreso ya definido en la solicitud, en la opción "OTROS INGRESOS". Entrega al usuario requisitos a presentar e informa que la Carta de no Afectación tiene vigencia de DOS años contados a partir de la fecha de emisión. Genera e imprime Factura o comprobante de crédito fiscal con el valor correspondiente. Entrega factura o comprobante de crédito fiscal al cajero e indica al usuario se dirija a caja a cancelar por el servicio solicitado.

		Indica al solicitante que posterior al pago de su factura o CCF, puede continuar su trámite en la Dirección Técnica de ANDA.
2	Cajero	Recibe Factura o CCF, sella, firma, postea y entrega al solicitante.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
17	01	2015	Código: 34.1.3.14.15	
17	01	2020	Código: 34.3.20.15	

Nombre del Procedimiento: **Solicitud de Instalación de Nuevos Servicios urbanizados**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe a solicitante en Sucursal, para iniciar trámites de nuevos servicios.</p> <p>Determina a través de la entrevista con el solicitante, si es de tipo domiciliario, comercial, no residencial, explotación privada u otros.</p> <p>Proporciona información al solicitante, requisitos necesarios para otorgar el servicio y formularios.</p> <p>Da a conocer los requisitos para trámite de nuevos servicios cuando se trate de <u>personas naturales</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio completamente llena y firmada a nombre del dueño del inmueble. Adjuntar fotocopia de escritura. Croquis. DUI y NIT del propietario. Constancia de Habilitación del proyecto, emitida por la unidad de factibilidades de ANDA. <p>Cuando se trate para <u>personería jurídica</u>, los requisitos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio completamente llena a nombre de la empresa. Anexar fotocopia de escritura del inmueble. Croquis. DUI y NIT del representante legal, NIT y giro de la empresa o sociedad. Credencial vigente Escritura de constitución. Para el caso de entidades de gobierno el acuerdo del diario oficial sirve de respaldo. Y además las copias debe ser legibles para ser aceptados. Verifica si la dirección en la escritura no es muy clara respecto a la nomenclatura actual a lo que se especifica en la solicitud, se requiere "acta catastral" la cual es entregada en la Alcaldía del municipio correspondiente y si es clara procede con el trámite. Constancia de Habilitación del proyecto, emitida por la unidad de factibilidades de ANDA.

		En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.
2	Colaborador De Atención Al Cliente	Ingresa en el sistema Informático, una vez que el solicitante cumple con los requisitos, procede a crear una ficha (solicitud) en el Sistema eAgencia, determinando la clase y tipo de servicio: domiciliario, comercial, no residencial, explotación privada u otros. Complementa información de la ficha con los datos del solicitante, en las pestañas (opciones) "datos generales", "dirección" y "referencias".
3	Colaborador De Atención Al Cliente	Completa escaneado de documentos en sistema, siempre en e-Agencia en la ficha que se está creando. Genera e imprime la ficha de trámite de solicitud. Elabora factura o CCF con tarifa vigente y entrega a Cajero. Envía al usuario para que sea atendido en área de caja, para su correspondiente trámite de pago.
4	Cajero	Recibe documentación completa y pago en efectivo. Verifica documentos y procede a sellar y firmar ficha, factura o comprobante de crédito fiscal (CCF) y postea.
5	Jefe de Sucursal	Extrae los documentos de caja y los coloca en la bandeja de Jefe de Sucursal.
6	Jefe de Sucursal	Revisa documentación en físico y electrónicamente (e-agencia). Da el visto bueno (Vo.Bo.) en la ficha y realiza envío electrónico a través del eAgencia para que pase a siguiente etapa en Área de Nuevos Servicios. Hace remisión de los documentos recibidos en sucursal al Área de Nuevos Servicios Regional, para los trámites correspondientes.
7	Ordenanza	Lleva remisión dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al Área de Nuevos Servicios Regional.
8	Área de Nuevos Servicios	Recibe y firma de recibido la documentación concerniente a la Sucursal de ANDA. Da inicio al trámite, el cual no podrá exceder de 20 días hábiles para realizar la inspección y el presupuesto.
9	Mensajero u Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal, la remisión con firma de acuse del Área de Nuevos Servicios Regional.
10	Jefe de Sucursal	Archiva remisión para custodia de los documentos.
11	Colaborador De Atención Al Cliente	Revisa en eAgencia con el número de ficha del solicitante. Consulta en la opción presupuesto imprime, sella firma y hace entrega al solicitante el presupuesto establecido.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.16	

17	08	2020	Código: 34.3.20.16	
----	----	------	--------------------	--

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Instalación de Nuevos Servicios no Urbanizados**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe a solicitante en Sucursal, para iniciar trámites de nuevos servicios no urbanizado.</p> <p>Llena solicitud de trámite para nuevos servicios no urbanizados e indica al usuario que deberá cancelar la inspección para establecer presupuesto.</p> <p>Da a conocer los requisitos para trámite de nuevos servicios cuando se trate de <u>personas naturales</u>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. solicitud de servicio completamente llena y firmada a nombre del dueño del inmueble. 2. Adjuntar fotocopia de escritura. 3. Croquis. 4. DUI y NIT del propietario <p>Cuando se trate para <u>personería jurídica</u>, los requisitos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Solicitud de servicio completamente llena a nombre de la empresa. 6. Anexar fotocopia de escritura del inmueble. 7. Croquis 8. DUI y NIT del representante legal, NIT y giro de la empresa o sociedad. 9. Credencial vigente 10. Escritura de constitución. Para el caso de entidades de gobierno el acuerdo del diario oficial sirve de respaldo. Y además las copias debe ser legibles para ser aceptados. <p>Verifica si la dirección en la escritura no es muy clara respecto a la nomenclatura actual a lo que se especifica en la solicitud, se requiere "acta catastral" la cual es entregada en la Alcaldía del municipio correspondiente y si es clara procede con el trámite.</p> <p>Solicita información para recibir notificaciones.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p>
2	Cajero	<p>Recibe documentación incluida la factura (por parte del Colaborador de Atención al Cliente) y en ambas estampa sello de cancelado de ANDA y firma.</p> <p>Entrega factura posteada a usuario y se queda con comprobante de pago.</p>
3	Jefe de Sucursal	<p>Retira documentación de caja, y realiza control de calidad y confirma que solicitud cumpla con todos los requisitos en expediente físico y en el sistema informático "eAgencia", y los coloca físicamente en la bandeja de documentos del Colaborador</p>

		de Atención al Cliente o directamente en la bandeja de documentos del Jefe de Sucursal.
4	Jefe de Sucursal	Autoriza el trámite por medio del sistema informático "eAgencia". Envía información electrónicamente por medio del sistema informático "eAgencia" al área de Nuevos Servicios.
5	Ordenanza o Mensajero	Lleva la documentación, dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos, al área de Nuevos Servicios para que realicen inspección para resultado de factibilidad.
6	Jefe de Sucursal	Archiva documentación ordenándola por fecha y tipo de trámite al que pertenece.
7	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Cuando el usuario se presenta a consultar el presupuesto de nuevo servicio no urbanizado, el colaborador de servicio al cliente revisa el trámite en sistema informático "eAgencia" Despliega con el número de ficha, en eAgencia, los datos de la ficha; el presupuesto grabado por el Área de nuevos servicios Regional. Imprime presupuesto y brinda el monto a cancelar.</p> <p>Corroborar si el presupuesto detalla algún tipo de permisos o constancia de la Unidad de Salud de fosa séptica, sella y firma documento impreso.</p> <p>Orienta al solicitante, para que presente los permisos requeridos. Asimismo informa requisitos para crédito en caso que solicitante lo requiera.</p>
8	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Cumplidos los permisos, los escanea y adjunta en la ficha opción "documentos".</p> <p>Elabora factura o crédito fiscal, en caso de ser pago de contado. Si es pago en crédito, elabora recibo de ingreso por valor de prima.</p> <p>Imprime dos convenios/mandamiento de pago y un pagaré; para ser firmados por solicitante.</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p>
9	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Envía las fichas electromecánicamente, para que sean vistos en el menú de Jefe de Sucursal.</p> <p>Deriva desde Atención al Cliente, al solicitante hacia el área de caja.</p> <p>Entrega factura y documentación completa al Cajero e informa al usuario que la factura una vez cancelada y posteada queda en su poder, pero los documentos deben quedar en el área de caja de Sucursal.</p>
10	Cajero	Recibe y sella los documentos, (presupuesto, convenio de pago, etc), sella, firma y postea factura. Solicitante se retira con factura. Los documentos en relación al trámite se custodian en el área de caja.
11	Jefe de Sucursal	Retira documentación del área de caja y lo coloca en la bandeja de Jefe de Sucursal
12	Jefe de Sucursal	Realiza control de calidad de la ficha y envía visto bueno de manera electrónica, desde el sistema eAgencia.

13	Jefe de Sucursal	Prepara remisión y envía al siguiente día documentación al Área de Instalación de Nuevos Servicios Regional. Una copia del expediente queda en Sucursal en caso que sea crédito.
14	Ordenanza	Lleva remisión dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al área de Nuevos Servicios.
15	Mensajero u Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal, la remisión con firma de acuse del Área de Nuevos Servicios Regional.
16	Jefe de Sucursal	Archiva remisión para custodia de los documentos.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.18	
17	08	2020	Código: 34.3.20.18	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Instalación de Nuevos Servicios Temporales (Provisional) para cuentas existentes.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador De Atención Al Cliente	<p>Recibe solicitud y solicita inspección al área de inspecciones de nuevos servicios para corroborar que la construcción no excede de 60 metros cuadrados. Informa al usuario el plazo estimado para la inspección. (verifica tiempos establecidos en el Manual de Procedimientos del Área de Nuevos Servicios).</p> <p>Si al revisar la inspección no excede los 60 metros cuadrados, procede a realizar el requerimiento de cambio de clase de servicio.</p> <p>De lo contrario deberá de realizar el trámite de solicitud de factibilidad (ver procedimiento de solicitud de nuevo servicio) e ingresar la solicitud de nuevo servicio para provisional de construcción y proceder a dar de baja a la cuenta existente.</p>
2	Colaborador De Atención Al Cliente	<p>Luego de obtener la factibilidad de resolución procede a la creación de ficha para servicio provisional mediante el sistema informático "eAgencia".</p> <p>Cuando el usuario se presenta a sucursal de Anda a consultar revisa el trámite en sistema Informático "eAgencia" por medio del número de ficha e imprime de la pestaña "PRESUPUESTO" hoja de resultado y la entrega al usuario solicitante.</p> <p>Corroborar si el presupuesto detalla algún tipo de permisos, constancia de salud y depósito de garantía; sella y firma documento impreso.</p> <p>Orienta al solicitante para que presente los permisos requeridos.</p>
3	Colaborador De Atención Al Cliente	<p>Cumplidos los permisos, los escanea y adjunta en la ficha opción "documentos". Elabora factura o crédito fiscal para el pago de presupuesto.</p>

		Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)
4	Colaborador De Atención Al Cliente	Envía la ficha electrónicamente, para que sean vistos en el menú de Jefe de Sucursal. Entrega factura y documentación completa al Cajero: le informa al usuario que la factura una vez posteada, queda en su poder; pero los documentos deben permanecer en el área de caja.
5	Cajero	Recibe y sella los documentos, firma y postea factura cancelada. Y posteriormente solicitante se retira con factura y los documentos quedan resguardados en el área de caja.
6	Jefe de Sucursal	Retira documentación del área de caja, y lo coloca en la bandeja de Jefe de Sucursal
7	Jefe de Sucursal	Realiza control de calidad de la ficha y da visto bueno de manera electrónica, desde el sistema eAgencia.
8	Jefe de Sucursal	Envía documentación al Área de Nuevos Servicios Regional.
9	Ordenanza-Sucursal	Traslada dicha remisión dentro de los cinco días hábiles según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al Área de Nuevos Servicios Regional.
10	Área de Nuevos Servicios Regional	Recibe y firma de recibido la documentación proveniente de Sucursal.
11	Ordenanza-Sucursal	Entrega a Jefe de Sucursal la remisión con firma de acuse del Área de Nuevos Servicios Regional.
12	Jefe de Sucursal	Archiva remisión para custodia de información del solicitante. .

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.19	
17	08	2020	Código: 34.3.20.19	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Elaboración de ficha para Proyectos de Ayuda Mutua**
Insumos: Instructivo para la ejecución de Proyectos de ayuda mutua en vigencia.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Sucursal	Recibe expedientes enviados del Área de atención a las comunidades Regional. Da cumplimiento al Instructivo para la ejecución de Proyectos de ayuda mutua en vigencia.
2	Colaborador De Atención Al Cliente	Crea ficha en el sistema eAgencia seleccionando el nombre de la comunidad en la opción "Ficha por Proyecto" según sea el caso.
3	Colaborador De Atención Al Cliente	Complementa información de la ficha con los datos del solicitante, en las pestañas "datos personales", "dirección" y "referencias". La documentación o requisitos han sido recolectados por el Área de atención a comunidades Regional.
4	Colaborador De Atención Al Cliente	Escanea los documentos, para completar la pestaña "documentación", adjunta la información escaneada, siempre en

		e-agencia en la ficha que se está creando, además digita en seguimiento Numero de Referencia de Acuerdo de Junta de Gobierno para la ejecución del proyecto .
7	Jefe de Sucursal	Verifica control de calidad de cada ficha elaborada, dando visto bueno electrónicamente, posteriormente envía al área de nuevos servicios los expedientes atendidos en Sucursal.
8	Mensajero u Ordenanza	Lleva remisión dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al Área de Nuevos Servicios Regional.
9	Área de Nuevos Servicios Regional	Firma de recibido la documentación proveniente de trámites de Sucursal.
10	Mensajero u Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal, remisión conteniendo los documentos con firma de acuse del Área de Nuevos Servicios Regional.
11	Jefe de Sucursal	Archiva remisión para custodia de información.

Referencia: 30			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.20	
17	08	2020	Código: 34.3.20.20	

Nombre del Procedimiento: **Tramite para Elaboración de ficha para Proyectos con declaratoria de Interés Social**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe Sucursal	Recibe expedientes enviados del Área de Atención a Comunidades Regional con el Acuerdo de Junta de Gobierno de Declaratoria de Interés Social para la Comunidad o Proyecto y remite a Colaborador de atención al cliente.
2	Colaborador De Atención Al Cliente	Crea ficha en el sistema eAgencia seleccionando el nombre de la comunidad en la opción "Ficha por Proyecto" según sea el caso. Da cumplimiento al Instructivo para la ejecución de Proyectos de ayuda mutua en vigencia
3	Jefe Sucursal	Verifica control de calidad de cada ficha elaborada, dando visto bueno electrónicamente y remite vía correo al Área de Nuevos Servicios, posteriormente remite los expedientes en físico.
4	Mensajero u Ordenanza	Lleva expediente con sus respectivos documentos dentro de los cinco días hábiles según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al Área de Nuevos Servicios Regional, para continuar con el trámite correspondiente.
5	Área de Instalación de Nuevos Servicios	Firma de recibido información enviada de los casos atendidos en Sucursal.
6	Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal, remisión con firma de acuse del Área de Nuevos Servicios.
7	Jefe de Sucursal	Archiva remisión para resguardo de los casos atendidos-

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.21	
17	08	2020	Código: 34.3.20.21	

Nombre del Procedimiento: **Trámite de Solicitud de Instalación de Nuevos Servicios por Separación de Cuentas o Servicios Adicionales**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe solicitud de trámite de separación de cuentas.
2	Colaborador de Atención al Cliente	Se comunica mediante correo electrónico con el Área de Nuevos Servicios, quienes programan visita de inspección, para dar indicaciones según el caso. Dicha cuenta deberá estar al día. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)
3	Área de Nuevos Servicios	Coordina inspección o visita para que se determine si la separación de cuentas procede o requiere factibilidad.
4	Colaborador de Atención al Cliente	Una vez se presente el usuario nuevamente a la Sucursal verifica el estado de su solicitud; y así mismo consulta con el Área de Nuevos Servicios Regional las condiciones de separación de cuentas.
5	Colaborador de Atención al Cliente	Si procede la solicitud, informa al usuario los requisitos para trámite de nuevo servicio. <u>Para el caso de personas naturales:</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de servicio completamente llena a nombre del dueño del inmueble. 2. Adjuntar fotocopia de escritura. 3. Croquis. 4. DUI del propietario. 5. NIT del propietario. <u>Los requisitos para personería jurídica son:</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de servicio completamente llena a nombre de la empresa. 2. Anexa fotocopia de escritura de inmueble. 3. croquis. 4. DUI del representante legal. 5. NIT del representante legal y giro de la empresa o Sociedad. 6. Credencial vigente. 7. Escritura de constitución. Para el caso de entidades de gobierno al Acuerdo del Diario oficial sirve de respaldo y las copias deben ser legibles.

		En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.
6	Colaborador de Atención al Cliente	Revisa la dirección en la escritura respecto a la nomenclatura actual o lo que se especifica en la solicitud; si difiere se requerirá "acta catastral" la cual es entregada en la Alcaldía del Municipio correspondiente.
7	Colaborador de Atención al Cliente	Cuando el solicitante cumple con los requisitos, y se cuenta con el informe e indicaciones de nuevos servicios, crea una nueva ficha en el sistema eAgencia, escogiendo la opción de tipo y clase correspondiente.
8	Colaborador de Atención al Cliente	Complementa información de la ficha con los datos del solicitante, en las pestañas "datos personales", "dirección" y "referencias".
9	Colaborador de Atención al Cliente	Escanea los documentos, para completar la pestaña "documento", se adjunta la información escaneada, en el sistema eAgencia en la ficha que se está creando.
10	Colaborador de Atención al Cliente	Genera e imprime ficha y elabora factura de cobro para el trámite de solicitud.
11	Colaborador de Atención al Cliente	Imprime factura a través del sistema, por medio del eAgencia, la entrega al cajero e informa al solicitante que tiene que presentarse a caja a realizar el pago correspondiente.
12	Cajero	Recibe y procede a sellar ficha, retiene documentación, sella la factura, y firma. Una vez posteada entrega al solicitante.
13	Jefe de Sucursal	Extrae los documentos de caja y coloca en bandeja de documentación de Jefe de Agencia.
14	Jefe de Sucursal	Prepara remisión, para enviar documentos al Área de Instalación de Nuevos Servicios Regional, para continuar con los casos atendidos en Sucursal.
15	Jefe de Sucursal	Revisa documentación en físico y electrónicamente (eAgencia).
16	Jefe de Sucursal	Coloca visto bueno en ficha y hace el envío electrónico a través del sistema e-Agencia.
17	Mensajero u Ordenanza	Lleva remisión de documentos dentro de los cinco días hábiles según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al Área de Instalación de Nuevos Servicios Regional, para su correspondiente trámite.
18	Área de Nuevos Servicios	Firma de recibido documentación proveniente de Sucursal.
19	Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal, remisión con firma de acuse del Área de Instalación de Nuevos Servicios Regional.
20	Jefe de Sucursal	Archiva remisión para custodia.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.22	
17	08	2020	Código: 34.3.20.22	

Nombre del Procedimiento: **Plan de pago por Mora a Servicios Fraudulentos**

Insumos: Instructivo para la Gestión de Cobranza Administrativa

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Solicita A Usuario Número de cuenta, factura, o busca por nombre para verificar en el sistema de información comercial el saldo que presenta la cuenta
2	Colaborador de Atención al Cliente	Realiza entrevista al usuario, establece negociación del plazo y cuotas del mismo, de acuerdo a lo estipulado en el "Instructivo para la Gestión de Cobranza Administrativa" vigente. Anexando a la solicitud de Plan de Pago todos los documentos respectivos.
3	Colaborador de Atención al Cliente	Verifica que la cuenta en el sistema presente el mensaje: "Cuenta en depuración, por favor no gestionar contacto al área de Recuperación de Mora". Procede a desbloquear cuenta y realizar los diferentes cargos que requiere, por ejemplo: Reconexiones, suministros de medidor, válvula, interés moratorio e incumplimientos. sí el estado de cuenta refleja que se ha dejado de facturar algún año (período), solicita al área de Recuperación de Mora que efectúe el cargo por agua no facturada
4	Colaborador de Atención al Cliente	Procede a ingresar el plan de pago en la opción de financiamiento en el e-Agencia colocando el valor del primer pago y número de cuotas. Imprime dos convenios uno para expediente y el otro para ser entregado al usuario. Anexa al expediente documentos solicitados, llena convenio y pagare, para que sean firmados por usuario. Imprime recibo de ingreso con el valor de la primera cuota.
5	Colaborador De Atención al Cliente	Deriva desde Atención al Cliente, al usuario hacia el área de caja. Entrega factura y expediente del plan de pago al Cajero; informa al usuario que se le entregará la factura cancelada, pero el resto de la documentación presentada quedará en el área de caja.
6	Cajero	Recibe factura sella, postea y firma, a la vez sella detalle de convenio de pago (expediente del Plan de Pago).
7	Jefe de Sucursales	Retira documentación del área de caja, entrega expediente al Colaborador de Atención al Cliente, y lo coloca en papelería.
8	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe expediente, para proceder a contabilizar en opción "creación", del Sistema de Información Comercial. Procede a generar ordenes en el sistema eAgencia, opción refinanciamiento (suministro de medidor, válvula, reconexión, etc.). Ambas operaciones se registrarán con número de recibo de ingreso.
9	Jefe de Sucursales	Verifica Plan de pago, que este contabilizado en Sistema de Información Comercial y que se haya generado las órdenes de

		suministros y reconexiones correspondientes. Asimismo que toda la documentación este anexa al expediente, además rectifica pago en el sistema eAgencia, en las transacciones pendientes por notificar.
10	Jefe de Sucursales	Gestiona Firma autorización de plan de pago, según lo estipulado en el "Instructivo para la gestión de cobranza administrativa".
11	Colaborador de Atención al Cliente	Se envía expediente físico completo al área de recuperación de mora, dejando copia en resguardo en la Sucursal.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.23	
17	08	2020	Código: 34.3.20.23	

Nombre del Procedimiento: **Trámite de Plan de Pago para Nuevos Servicios**

Insumos: Instructivo para la Gestión de Cobranza Administrativa

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe a solicitante para iniciar trámite de legalización de servicio
2	Colaborador de Atención al Cliente	Revisa que el solicitante presente factura con número de ficha, o busca por nombre o DUI. Verifica en el e-Agencia e imprime presupuesto que presenta ficha. De no tener ficha, procede a crearla
3	Colaborador de Atención al Cliente	Entrevista al solicitante y realiza negociación del plazo y las cuotas del Plan de Pago de acuerdo a lo estipulado en el "Instructivo para la gestión de cobranza administrativa" vigente. Anexa a la solicitud de Pago a Plazos todos los Documentos requeridos, así como los permisos requeridos en el detalle del presupuesto. Los permisos, son escaneados y anexados electrónicamente a la ficha.
4	Colaborador de Atención al Cliente	Procede a ingresar en el sistema de información comercial el Plan de Pago en la opción "crédito" seleccionado opción "convenio", digita monto de primera cuota o prima y número de cuotas, imprime tres mandamientos de pagos, uno para expediente de nuevos servicios, otro para archivo de la Agencia y el tercero es entregado al solicitante; a la vez imprime pagare con el monto pendiente de pago. El cobro de la primera cuota o prima, es impreso en factura.
5	Colaborador de Atención al Cliente	Envía electrónicamente desde el sistema de Información Comercial, la ficha al menú del jefe de sucursal. Entrega al Cajero, toda la documentación junto con el cobro de primera cuota o primera factura. Informa al usuario que los documentos quedaran en el área de caja para continuar con el trámite.
6	Colaborador de Atención al Cliente	Deriva al solicitante desde Atención al Cliente al área de Caja.

7	Cajero	Sella, postea y firma factura, a la vez sella detalle de convenio de pago.
8	Jefe de Sucursales	Retira documentación del área de caja.
9	Jefe de Sucursales	Verifica expediente del Plan de Pago, y forma dos juegos uno para ser entregado al Área de Instalación de Nuevos Servicios, y el otro para archivo de la agencia con su respectiva digitalización. Posteriormente, efectúa control de calidad, dando visto bueno a la ficha y realiza el envío de manera electrónica y físicamente para el Área de Instalación de Nuevos Servicios Regional.
10	Jefe de Sucursales	Gestiona Firma autorización de plan de pago, según lo estipulado en el "Instructivo para la gestión de cobranza administrativa" vigente. Y remite al Área de Nuevos Servicios.
11	Ordenanza	Lleva remisión dentro de los cinco días hábiles siguientes según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al Área de Instalación de Nuevos Servicios Regional.
12	Área de Nuevos Servicios Regional	Recibe y firma de recibido la documentación, proveniente de Sucursales, para los trámites correspondientes.
13	Ordenanza	Entrega a jefe de sucursales, la remisión con firma de acuse del Área de Instalación de Nuevos Servicios Regional.
14	Jefe de Sucursales	Archiva remisión.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.24	
17	08	2020	Código: 34.3.20.24	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Autorización de Planes de Pago**

Insumos: Instructivo para la Gestión de Cobranza Administrativa

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe del usuario solicitud de plan de pago a deuda de cuenta Informa al usuario sobre las condiciones para otorgamiento del Plan de Pago.
2	Colaborador de Atención al Cliente	Efectúa entrevista al usuario para adecuar su Plan de pago de acuerdo al instructivo de cobranza, estableciendo plazo y cuotas según lo estipulado en el "Instructivo para la gestión de cobranza administrativa" vigente. Anexa a la solicitud el Plan de Pago convenido con los documentos requeridos.
3	Colaborador de Atención al Cliente	Presenta a Jefe de Agencia el plan de pago acordado para su autorización hasta 6 meses o envía por correo electrónico al Jefe de Recuperación de mora según el Instructivo para la gestión de cobranza administrativa.
4	Colaborador de Atención al Cliente	Después de aprobado elabora documento de pago y Envía a usuario a caja para cancelar primera cuota
5	Colaborador de Atención al Cliente	Se envía expediente físico completo al área de recuperación de mora, dejando copia en resguardo en la Sucursal

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.25	
17	08	2020	Código: 34.3.20.25	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Abonos Parciales.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe a usuario quien solicita realizar un abono a su cuenta, solicita factura, número de cuenta o busca por nombre, para verificar en sistema el saldo pendiente. En caso que el usuario desee abonar una cantidad menor de cuota de crédito esta acción es rechazado a nivel de sistema
2	Colaborador de Atención al Cliente	Informa al usuario el mes de la deuda más antigua, abonando la cantidad definida por el usuario.
3	Colaborador de Atención al Cliente	Deriva a usuario desde el área de Atención al Cliente a caja.
4	Cajero	Sella, firma y postea el recibo de ingreso para ser entregada a solicitante.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.26	
17	08	2020	Código: 34.3.20.26	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para suspensión de Servicios en Mora a solicitud del usuario**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe solicitud de usuario sobre su servicio indicando que ha recibido una notificación en su factura y/o le han suspendido el servicio de agua.
2	Colaborador de Atención al Cliente	1. Consulta en el sistema la cuenta del usuario y le informa que debido a los meses en mora su servicio está en proceso de suspensión o ya ha sido suspendido por mora. 2. Informa el monto de la reconexión del servicio que deberá cancelar junto con la mora de la cuenta.
3	Colaborador de Atención al Cliente	Deriva a usuario desde el área de Atención al Cliente a caja.
4	Cajero	Sella, firma y postea el recibo de ingreso para ser entregada a solicitante.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.27	
17	08	2020	Código: 34.3.20.27	

Nombre del Procedimiento: **Trámite de Solicitud de Suspensión de Servicios y/o Desconexiones Definitivas.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe al usuario y busca en el sistema la información sobre su cuenta, por medio de factura, número de cuenta o busca por nombre en el sistema e-agencia. Entrega al usuario solicitud de servicio para que seleccione tipo de trámite a realizar, además que llene dicha solicitud, y anexe los requisitos a presentar: DUI y NIT del propietario para confrontar que es el dueño de la cuenta y escritura del inmueble si ha cambiado de dueño la propiedad, carta explicativa del motivo por lo cual solicita suspender temporalmente o desactivar definitivamente el servicio de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p>
2	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe documentación y verifica en sistema que la cuenta este solvente, si la cuenta no se encuentra al día le informa que no se puede procesar su solicitud hasta que solvente su situación mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA, exceptuando los saldos que se encuentren con reclamos pendiente.</p> <p>procede a realizar el cargo a cuenta en el sistema de información comercial, imprime factura desde eAgencia.</p>
3	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Explica al usuario, en caso que la opción opción que eligió es suspensión temporal: se le estará facturando por derecho a mecha (tiene la opción de poder reconectar el servicio de nuevo, siempre con la autorización del titular de la cuenta). Si su elección es desconexión definitiva e incluye alcantarillado se hará inspección y el departamento de nuevos servicios hará presupuestos sobre el alcantarillado. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por</p>

		<p>el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p> <p>Si al momento de requerir nuevamente el servicio, se creara ficha para realizar el presupuesto si es acueducto y/o alcantarillado, deberá solicitarlo como un nuevo servicio. Se suspenderá la entrega de factura del servicio.</p>
4	Colaborador de Atención al Cliente	Imprime estado de cuenta, factura (presupuesto por alcantarillado) y procede a completar expediente. En caso la factura ya se encuentre cancelada se anexará una fotocopia al expediente. Entrega Factura al cajero.
5	Colaborador de Atención al Cliente	Deriva a usuario desde Atención al Cliente hacia el área de caja.
6	Cajero	Sella, firma y postea factura para ser entregada a usuario.
7	Jefe Sucursal	Retira documentación del área de caja, y los coloca en la bandeja del Jefe de Sucursal.
8	Jefe Sucursal	Procede a verificar que todos los documentos sean los correctos.
9	Ordenanza	Entrega documentación dentro de los cinco días hábiles según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos a Nuevos Servicios
10	Ordenanza	Entrega acuse de recibido a Jefe de sucursal.
11	Jefe Sucursal	Archiva la remisión. Da seguimiento a la resolución de las solicitudes que no han sido atendidas, coordina con el Área de Nuevos Servicios para establecer tiempo de resolución e informar al usuario.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.28	
17	08	2020	Código: 34.3.20.28	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Solicitud de Reconexiones Normales de Servicios de Acueducto y Alcantarillado.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe solicitud del usuario quien indica que ha recibido una notificación en su factura y/o le han suspendido el servicio de agua
2	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Consulta en el sistema e-agencia la cuenta del usuario e informa que debido a los meses en mora su servicio está en proceso de suspensión o, ya ha sido suspendido, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA en caso de no haber recibido notificación .</p> <p>Le informa el monto de la reconexión del servicio que deberá ser</p>

		cancelados junto con la mora de la cuenta, independientemente de que el servicio este o no suspendido.
3	Colaborador de Atención al Cliente	Si el usuario decide cancelar: 1. Ingresa al Sistema e-agencia, 2. Carga la reconexión. 3. Sincroniza en eAgencia, 4. Imprime factura, 5. Desbloquea la cuenta. 6. Entrega al cajero factura y recibo.
4	Colaborador de Atención al Cliente	Deriva usuario desde atención al Cliente al área de Caja.
5	Cajero	1. Sella, firma y postea factura y recibo. 2. Entrega factura y recibo original al usuario. 3. La orden de reconexión es generada automáticamente en el sistema e-Agencia después de recibido el pago. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.29	
17	08	2020	Código: 34.3.20.29	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Solicitud de Reconexión Especial de Servicio de Acueducto y Alcantarillado.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Reconexión especial: reconexión a red desde el entronque. Recibe la solicitud presentada para desconexión y solicita al usuario número de cuenta, factura o busca por nombre la cuenta. Verifica en sistema e-agencia, el estado del servicio. Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.
2	Colaborador de Atención al Cliente	Procede a cargar reconexión en sistema eAgencia para emitir el cobro en factura.
3	Colaborador de Atención al Cliente	Si la cuenta refleja saldo pendiente, informa al usuario para que cancele simultáneamente la mora más el pago de reconexión en red (especial). En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad

		<p>al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Imprime la Factura y recibo de ingreso por mora. Una vez cancelado, el sistema genera automáticamente la orden para que sea ejecutada la reconexión en red o especial por el área de nuevos servicios de la región.</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de Nuevos Servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos de área de nuevos servicios)</p>
4	Colaborador de Atención al Cliente	Si el usuario solicita Plan de Pago, se gestionará de acuerdo al instructivo de cobranza vigente.
5	Colaborador de Atención al Cliente	Deriva al usuario desde Atención al Cliente hacia el área de caja.
6	Cajero	Sella, firma y postea factura y recibo de ingreso para ser entregada a usuario.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.30	
17	08	2020	Código: 34.3.20.30	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Reclamos por Facturación**

Insumos: Instructivo de Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Atiende reclamo presentado por el usuario. Verifica el estado de cuenta, revisa códigos, histórico de consumos, inspecciones, resultados de análisis de medidor, catastro (si es el caso).</p> <p>Si posterior a la revisión verifica que el reclamo no procede, se le comunica al usuario. mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Si procede, ingresa el o los meses en investigación de acuerdo a la clasificación identificada según lo establece el instructivo para resolución de reclamos vigente.</p> <p>Genera, imprime y entrega comprobante de reclamo al usuario.</p> <p>Informa al usuario que los meses en reclamo quedarán "congelados" para verificar si procede el reclamo y que puede consultar a centro de atención de llamadas "915" o en la sucursal más cercana donde se le dará la resolución por el</p>

		reclamo presentado. Se dará respuesta de acuerdo a la información dada por el área de reclamos. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de reclamos. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de reclamos)
2	Jefe de Sucursal	Da seguimiento a la resolución de las solicitudes que no han sido atendidas, coordina con el Área de Reclamos para establecer tiempo de resolución e informar al usuario.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.31	
17	08	2020	Código: 34.3.20.31	

Nombre del Procedimiento: **Carta de Apelación de Reclamos**

Insumos: Instructivo de Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe el reclamo del usuario por denegación de reclamo solicitado anteriormente. Ofrece al usuario el formato denominado "carta de apelación". La cual deberá de ser dirigida al jefe competente para resolver según art. 134 y 135 LPA Recibe del usuario el formulario completamente lleno, coloca nombre, firma y sello de Sucursal de ANDA.
2	Jefe de Sucursal	Verifica que la "carta de apelación" este completamente llena, la cual en algunas ocasiones incluye fotografías tomadas por el usuario al medidor, que muestra la lectura del mismo.
3	Mensajero u Ordenanza	Genera documento de remisión para el área de Reclamos o es enviada vía correo electrónico, dentro de los cinco días hábiles según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al área de Reclamos.
4	Analista de reclamos	Recibe "carta de apelación" y firma hoja de remisión. Deberá realizar procedimiento de conformidad a los artículos 134 y 135 de la LPA, la admisión o rechazo debe de resolverse dentro de los 5 días, debe de tramitarse en un mes abrir a prueba si hay hechos nuevos.
5	Mensajero u Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal, hoja de remisión con firma de acuse del Analista de Reclamos.
6	Jefe de Sucursal	Archiva hoja de remisión, ordenándola por fecha y tipo de trámite al que pertenece. Da seguimiento a la resolución de las solicitudes que no han sido atendidas, coordina con el Área de reclamos para establecer tiempo de resolución e

		informar al usuario. Esta notificación deberá realizarla por el medio que el usuario haya indicado como contacto.
--	--	---

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.32	
17	08	2020	Código: 34.3.20.32	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Solicitud de Solvencia para una Cuenta o Constancia de no Servicio**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente o Jefe de sucursal	<p>Recibe solicitud de "Emisión de solvencia de pago para una cuenta", Entrega solicitud y orienta al usuario de los requisitos a cumplir.</p> <p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.</p> <p>Presenta última Factura cancelada de Acueducto y Alcantarillado, solicita al usuario presente su DUI, NIT y la Factura cancelada por el valor correspondiente del trámite de solvencia. Rastrea en sistema e Agencia por nombre, o número de cuenta si es persona natural o jurídica.</p> <p>Verifica que la cuenta(s) bajo su nombre esté al día con sus pagos, tanto en relación a la totalidad de las cuentas que este posea, como a aquella o aquellas sobre las cuales se solicita solvencia. Establece para que tramite requiere la solvencia de pagos, siendo estos: INDIVIDUALIZACION, VENTA DE INMUEBLE. FIRMA DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, PARTICIPACION EN LICITACION PUBLICA, PARTICIPACION EN LICITACION PRIVADA, entre otros. Rastrea cuentas a nombre del solicitante.</p> <p>Recibe y verifica que la solicitud esté completamente llena con firma si es de persona natural, y firma y sello si es persona jurídica y toda documentación anexa presentada junto a la solicitud. En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Verifica que la cuenta se encuentre sin saldos pendientes, de no ser así notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite</p>

		debe de realizar el pago correspondiente, y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA. Genera, imprime y entrega Factura de pago de solvencia al Cajero.
2	Colaborador de Atención al Cliente o jefe de sucursal	Para solicitud de Constancia de No Servicio: Emite constancia denominada "NO SERVICIO", una vez haya verificado por medio del sistema eAgencia si no existe registro a nombre del usuario quien previamente debió cancelar el valor correspondiente por la emisión de esta, la cual tiene el mismo efecto de la solvencia de pagos.
3	Cajero	Sella, firma, postea y entrega Factura que es entregada al solicitante. Indica al usuario que debe regresar a continuar el trámite con el Colaborador de Atención al Cliente que inicialmente le atendió.
4	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe del solicitante Factura cancelada y posteada y reproduce una copia la cual anexa a la solicitud. Devuelve original de Factura al usuario. Desde el Sistema eAgencia, del módulo "SOLVENCIA" genera e imprime solvencia de pagos o constancia de "No Servicio". Firma y entrega al Jefe de Sucursal para que autorice el trámite.
5	Jefe De Sucursal	Facilita el visto bueno, coloca su firma y el sello de la Sucursal en la constancia o solvencia y remite al Colaborador de Atención al Cliente, verificando que esta posea firma escaneada del Jefe de la Unidad de Recuperación de Mora.
6	Colaborador de Atención al Cliente	Entrega al usuario solvencia de pagos o constancia de No Servicio en original y las copias de estas son remitidas al Jefe de Sucursal
7	Jefe De Sucursal	Archiva documentación que contiene todo el expediente del solicitante y la copia de solvencia o constancia, la ordena por fecha y tramite al que pertenece, auxiliándose del correlativo electrónico del Sistema e Agencia.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15 17	01 08	2015 2020	Código: 34.1.3.14.33 Código: 34.3.20.33	

Nombre del Procedimiento: **Trámite de Solicitud de Solvencia para Factibilidad o Habilitación de Proyecto o Constancia de No Servicio**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Corroborar por medio de entrevista qué tipo de trámite requiere, entrega formulario e indica los requisitos a cumplir.

		<p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.</p> <p>Recibe del usuario solicitud completa y revisa las cuentas relacionadas a la empresa o al representante legal de esta, copia del DUI y NIT de la empresa o representante legal que desarrolle el proyecto (en caso de no contar con esta información), Factura cancelada del trámite de solicitud de solvencia o constancia de No Servicio a nombre y dirección del proyecto. En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Verifica en el sistema informático, la condición de solvencia del inmueble donde se desarrollará el proyecto, así como la del constructor o desarrollador, tanto en relación a la totalidad de cuentas que este posee en la Institución, como aquella o aquellas sobre las cuales solicita solvencia. Si la(s) cuenta(s) se encuentra con saldo pendiente(s), notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente, y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA</p> <p>En caso que el solicitante estuviere solvente en el pago de los servicios que presta la ANDA de acuerdo a lo autorizado por el pliego tarifario de la institución, se le extiende la solvencia.</p>
2	Colaborador de Atención al Cliente	Si el usuario no posee registro en ANDA, una vez verificado en el Sistema de Información e-Agencia emite constancia de No Servicio, previo a generar una Factura para que el solicitante pase a Caja y cancele el importe de la solvencia de acuerdo al pliego tarifario de la institución. Entrega Factura al Cajero.
3	Cajero	Sella, firma y postea la Factura que es entregada al solicitante. Indica al usuario que debe regresar a continuar el trámite con el Colaborador de Atención al Cliente que inicialmente le atendió.
4	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe del solicitante Factura cancelada y posteada. Reproduce copia de Factura la cual anexa a la solicitud y devuelve original de esta al usuario, e indica al usuario que permanezca en la Sucursal para entregarle su solvencia una vez que la Jefe de la Sucursal la haya firmado y sellado.

5	Jefe de Sucursal	Da visto bueno, coloca su firma y sello de la Sucursal en la solvencia o constancia de "No Servicio" y remite al Colaborador de Atención al Cliente.
6	Colaborador de Atención al Cliente	Entrega al usuario solvencia de pagos o constancia de "No Servicio" en original y las copias de éstas son remitidas al Jefe de Sucursal, las cuales previamente han sido firmadas de recibido por parte del usuario solicitante. (La solvencia es entregada al momento de realizar el trámite)
7	Jefe de Sucursal	Archiva documentación que contiene todo el expediente del solicitante y la copia de solvencia o constancia de "No Servicio", la ordena por fecha y tramite al que pertenece, auxiliándose del correlativo electrónico que el Sistema Informático e-Agencia asigna.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.34	
17	08	2020	Código: 34.3.20.34	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Reposición de Recibos**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe solicitud del usuario para Reposición de Recibo debido a Factura cancelada por el usuario fuera de tiempo, Factura deteriorada, extravío u olvido de Factura entre otros. Requiere del solicitante le facilite número de cuenta de su servicio de Acueducto y Alcantarillado o la obtiene haciendo uso del sistema e-Agencia mediante el nombre del dueño de la cuenta. Genera e imprime reposición de Factura en el sistema e-Agencia entrega al Cajero e indica al usuario se dirija a Caja a cancelar el valor correspondiente de acuerdo al pliego tarifario vigente de la Institución.
2	Cajero	Recibe pago del usuario. Sella, firma, postea y entrega recibo al usuario.
3	Jefe de Sucursal	Envía diariamente al coordinador de sucursales por medio de correo electrónico informe del número de recibos y facturas que se emitieron

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.35	
17	08	2020	Código: 34.3.20.35	

Nombre del Procedimiento: **Trámite Devolución en Efectivo por Depósito en Garantía en Servicios Temporales**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario	<p>Se acerca a agencia a realizar el trámite para la devolución de garantía por servicio temporal y entrega los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de devolución con todos los datos del usuario • DUI y NIT (en caso de no tener en el sistema registro de dichos documentos) • Factura original o copia del comprobante de pago del depósito, verificando que esté sellado, firmado y posteoado por Caja de ANDA <p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p>
2	Colaborador de atención al cliente	<p>Recibe los documentos presentados por el usuario y adiciona al trámite los siguientes documentos: La impresión de captura de pago por el valor de la tarifa estipulada en el pliego tarifario y la impresión de la ficha donde se refleja pago del depósito, ambos generados por el Sistema Informático e-Agencia. Verifica que estado de cuenta no posea saldo pendiente de pago. Posterior entrega todos los documentos a jefe de agencia.</p> <p>Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de nuevos servicios. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de nuevos servicios)</p>
3	Jefe de Agencia	<p>Envía nota de remisión o correo electrónico al área de nuevos servicios regional con copia de los documentos anexos de la solicitud de la devolución de la garantía hecha por el usuario, solicitando inspección y carta del área de nuevo servicio, firmada y sellada donde se haga constar que la construcción ya fue terminada.</p>
4	Ordenanza	<p>Entrega a Jefe de Sucursal, hoja de remisión con firma de acuse del Encargado de Nuevos Servicios Regional.</p>

5	Encargado de Nuevos Servicios	Recibe documentación, firma y sella de recibido, procede a realizar la inspección y a grabarla en el sistema. Luego redacta la constancia de finalización de construcción, posterior a eso remite toda la documentación nuevamente al Jefe de agencia.
6	Mensajero	Entrega documento de constancia de finalización de construcción a jefe de sucursal.
7	Jefe de agencia	<p>Recibe y revisa la documentación que remite nuevos servicios y el cumplimiento de todos los requisitos.</p> <p>Si la inspección refleja que la construcción no ha sido finalizada notifica al usuario mediante resolución previniendo que el trámite no continuará hasta que haya finalizado.</p> <p>Si la construcción ha sido finalizada, Redacta el formulario de devolución de garantía y envía nota con los documentos respectivos al jefe de operaciones comerciales regional para que este dé su visto bueno, firme y realice el cambio de catastro de provisional de construcción a Domiciliar o Comercial según sea el caso.</p>
8	Jefe de Operaciones Comerciales Regional	Recibe documentación, revisa que todo esté en orden y procede a realizar el cambio de catastro de provisional de construcción a Domiciliar o Comercial según sea el caso. Procede a firmar el formulario de devolución de garantía y remite a la gerencia comercial para su respectiva firma y sello.
9	Gerencia comercial	La gerencia comercial da su visto bueno, firma el documento y envía a colaborador administrativa del depto. de atención al cliente para tramitar con la Dirección Administrativa-Financiera el tramite devolución del depósito en efectivo por garantía.
10	Colaborador administrativo	Recibe documentos y cumplimiento de todos los requisitos. Envía remisión con los documentos para la devolución del depósito en efectivo por garantía con la Dirección Administrativa-Financiera, para la respectiva firma. Envía documento firmado al depto. de atención al cliente.
11	Colaborador administrativo	Recibe de la dirección Administrativa Financiera el formulario de devolución de garantía con todas las firmas solicitadas, y envía nota de remisión con el documento al Depto. de tesorería.
12	Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal, hoja de remisión con firma de acuse recibido del depto. de tesorería.
13	Jefe de Sucursal y Colaborador Administrativo	Archiva hoja de remisión, la ordena por fecha y tipo de trámite al que pertenece. Da seguimiento a la resolución de las solicitudes que no han sido atendidas, coordina con el Departamento de Tesorería para establecer tiempo de resolución e informar al usuario. cuando pueda retirar su devolución y cerrar el caso.
14	Tesorería	Contacta al usuario vía telefónica o por correo electrónico e informa que ya puede pasar a retirar su cheque al área de tesorería.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.36	
17	08	2020	Código: 34.3.20.36	

Nombre del Procedimiento: Trámite para Solicitud de Eliminación de Cobro Especial
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Requiere al solicitante le facilite número de cuenta del servicio de Acueducto y Alcantarillado que posee o la obtiene por medio del eAgencia.</p> <p>Indica al usuario que presente carta de solicitud en la que expone eliminar cobro especial en su Factura.</p> <p>Solicita solo en los casos que la información del usuario se encuentre vencida en el sistema presente DUI y NIT del usuario o del representante legal para identificar al solicitante y actualizar datos en el sistema y realiza el requerimiento de eliminación del cobro especial.</p> <p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.)</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p>
2	Jefe de Sucursal	<p>Revisa que el trámite cumpla con los requisitos ingresa al sistema eAgencia y procede a eliminar el cobro especial. Actualizando inmediatamente el requerimiento de eliminación del cobro especial.</p> <p>Realiza notificación de la resolución de la solicitud para el usuario mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 24, 72, 97 y 98 de la LPA</p>
3	Jefe de Sucursal	Archiva solicitud de usuario, la ordena por fecha y tipo de trámite al que pertenece.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.37	

17	08	2020	Código: 34.3.20.37	
----	----	------	--------------------	--

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Solicitud de Emisión de Estado de Cuenta**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Requiere del solicitante facilite número de cuenta de su servicio o la obtiene haciendo uso del eAgencia Genera Factura por el valor correspondiente al de emisión del estado de cuenta para el mes requerido. Entrega Factura al Cajero e indica al usuario se dirija a Caja a cancelar.
2	Cajero	Recibe Factura y pago del usuario. Sella, firma, postea y entrega Factura al usuario.
3	Colaborador de Atención al Cliente	Recibe del usuario Factura de pago y verifica que este cancelada y la devuelve. Entrega estado de cuenta con firma y sello de la Sucursal de ANDA que la emite.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.38	
17	08	2020	Código: 34.3.20.38	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Venta de Agua Envasada al contado.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Empleado	Se presenta a sucursal de ANDA para solicitar compra de agua envasada (garrafrones, Bolsa, Liquido o botellas)
2	Colaborador de Atención al Cliente	Genera e Imprime en eAgencia, Factura por la venta de agua envasada y entrega al cajero.
3	Cajero	Procesa pago de Factura por venta de agua envasada y entrega al usuario.
4	Planta Envasadora	Recibe factura para la entrega producto solicitado. .

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.39	
17	08	2020	Código: 34.3.20.39	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Solicitud de Cambio de Nombre del titular de los Servicio de Acueducto y Alcantarillado**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Entrega solicitud de servicio y orienta al usuario sobre requisitos a cumplir. Recibe y verifica si usuario ha presentado los requisitos requeridos, solicitud firmada y completamente llena, verifica en el sistema la escritura del inmueble, DUI y NIT del propietario, última Factura de pago cancelada, Acta Catastral (de ser necesaria)</p> <p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.</p> <p>Solicita la carta de autorización con firma legalizada de uno de los propietarios para que la cuenta pase a nombre de uno solo de ellos en caso que un inmueble pertenezca a más de una persona.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Consulta en sistema e-Agencia, el estado de cuenta y del servicio, para verificar esté solvente de pagos.</p> <p>Si la(s) cuenta(s) se encuentra con saldo pendiente(s), notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente, y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA</p> <p>Procede a realizar el requerimiento ingresando los datos del nuevo usuario y genera e imprime comprobante de solicitud de cambio de nombre. Entrega al usuario para firma. Genera, imprime por medio del sistema informático "eAgencia" la Factura y Entrega Factura al Cajero.</p> <p>Indica al usuario se dirija a Caja a cancelar valor con base al pliego tarifario vigente por la institución y que en su próxima factura se reflejará el cambio de nombre.</p>
2	Cajero	Recibe pago, sella, firma y postea Factura.
3	Jefe de Sucursal	Retira documentación de Caja, y los coloca físicamente en la bandeja de documentos del Jefe de Sucursal.
4	Jefe de Sucursal	Verifica que documentación este completa y que no falten los requisitos requeridos, aprueba en sistema eAgencia y archiva para custodia

		Realiza notificación de la resolución de la solicitud para el usuario mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 24, 72, 97 y 98 de la LPA
--	--	--

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.40	
17	08	2020	Código: 34.3.20.40	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Solicitud de Corrección de Nombre y/o Dirección a Cuenta de Usuario**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Recibe al usuario y lo orienta sobre los requisitos a cumplir: Solicitud firmada y completamente llena, verifica en el sistema escritura del inmueble, DUI y NIT del propietario o propietarios, Acta Catastral (de ser necesaria) que confirme dirección exacta del inmueble.</p> <p>Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p> <p>Consulta en el sistema el estado de cuenta y del servicio, para verificar esté solvente de pagos.</p> <p>Si la(s) cuenta(s) se encuentra con saldo pendiente(s), notifica al usuario que para hacer efectivo el trámite debe de realizar el pago correspondiente, y dejar solvente su cuenta, mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA</p> <p>En el sistema informático "eAgencia", ingresa requerimiento de catastro con los datos de la corrección del nombre de usuario y/o dirección.</p>

2	Jefe de Sucursal	Verifica que la documentación esté completa y que no falten los requisitos requeridos y procede a aprobar requerimiento en el sistema. Realiza notificación de la resolución de la solicitud para el usuario mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 24, 72, 97 y 98 de la LPA
---	------------------	---

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.41	
17	08	2020	Código: 34.3.20.41	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Emisión y Reporte de Comprobante de Crédito Fiscal (CCF), Notas de Débito o Crédito.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Emite Crédito fiscal, cuando es una venta o servicio brindado .
2	Colaborador de Atención al Cliente	Solicita a usuario o solicitante, su NIT de contribuyente.
3	Colaborador de Atención al Cliente	Fotocopia el NIT del cliente y el crédito fiscal ya elaborado desde sistema e Agencia y entrega esta documentación a Jefe de sucursal. Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA. En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.
4	Colaborador de Atención Al Cliente	Deriva al usuario o solicitante desde Atención al Cliente al área de caja
5	Cajero	Recibe CCF sella, firma y postea para ser entregada a usuario.
6	Jefe Sucursal	Elabora reporte para remisión al final de mes, reportando todos los créditos fiscales, notas de débito y crédito emitidos y anulados. Este reporte se envía al Departamento de Atención al Cliente, para su visto bueno. Posteriormente se envía al Departamento de contabilidad.
7	Jefe Sucursal	Efectúa requerimiento por correo electrónico de Comprobantes de Crédito Fiscal (CCF), Notas de Crédito o Débito en blanco cuando están por agotarse las existencias, al Departamento de Atención Al Cliente.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.45	
17	08	2020	Código: 34.3.20.45	

Nombre del Procedimiento: **Inventario de Facturas y Créditos Fiscales en Blanco**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Elabora informe en archivo de Excel para Remisión, de las facturas y créditos fiscales en blanco, utilizados y anulados, y en blanco, según correlativo y fecha del mes, para ser enviado al Departamento de Atención Al Cliente. Remite al Jefe de Sucursal para elaboración de informe mensual
2	Jefe Sucursal	Elabora y Envía informe y Solicita requerimiento de Facturas, Comprobantes de Crédito Fiscal (CCF) y Notas de Crédito, al Departamento de Atención Al Cliente, según existencias de los mismos (vía correo electrónico). Archiva en folder las remisiones de formularios en blanco recibidos periódicamente.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.46	
17	08	2020	Código: 34.3.20.46	

Nombre del Procedimiento: **Asignación Fondo de Cambio a Cajeros**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Sucursal	Asigna diariamente de manera electrónica, la cantidad de dinero con la cual los Cajeros, deberán iniciar la jornada laboral antes de actividad que realiza ingresando al sistema eAgencia en el módulo "ASIGNACION DE FONDOS". La asignación la efectúa por nombre de Cajero, detallando la denominación de billetes (y moneda representada en dólares de los Estados Unidos de América, USD).
2	Cajero	Recibe mensaje automático en su perfil del sistema eAgencia, por medio del cual verifica la cantidad y denominación de dinero asignado, por el Jefe de Sucursal.
3	Jefe de Sucursal	Entrega bolsa que contiene dinero a Cajeros en igual cantidad que le fue asignada electrónicamente.

4	Cajero	Recibe el dinero y verifica que la cantidad entregada físicamente coincida con la cantidad asignada electrónicamente. Entrega en efectivo la misma cantidad de dinero que se le asignó al inicio del día.
5	Jefe de Sucursal	Recibe y verifica el fondo de cambio asignado. Resguarda el efectivo en caja fuerte de la Sucursal ubicada en el área de caja.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.47	
17	08	2020	Código: 34.3.20.47	

Nombre del Procedimiento: Conteo de Bolsas de Efectivo Colectado
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Sucursal	Recibe electrónicamente por medio del sistema eAgencia, una notificación que le indica, cual caja ya posee más de \$500.00 en efectivo. Realiza conteo de bolsas.
2	Cajero	Llena a mano formulario denominado "CONTROL DE DEPOSITOS DIARIOS" numera correlativamente bolsa tipo "B", señala valor de lo depositado, equivalente a \$500.00 y firma. Verifica que bolsa sea contada por Jefe de Sucursal
3	Jefe de Sucursal	Hace el conteo de la bolsa billete por billete, bajo las cámaras de monitoreo; verifica numero correlativo, cantidad y firma de Cajero; si todo concuerda, firma de recibido en mismo formulario de control de depósito diarios. Deja el desprendible de la bolsa al Cajero, como comprobante de recibido. Recibe electrónicamente, a través de una contraseña, el depósito de \$500.00, lo cual realiza por medio del sistema informático e-agencia en la opción "LECTOR DE BARRAS", tarea que ejecuta desde el computador del perfil y usuario de cada Cajero. Las bolsas tipo "B" con los \$500.00 las deposita en el buzón de la compañía receptora de valores.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.48	
17	08	2020	Código: 34.3.20.48	

Nombre del Procedimiento: Entrega de Valores a empresa recolectora
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Sucursal	Prepara diariamente la entrega a la compañía receptora de valores Separa remesa por cada Cajero y llena comprobante de servicio, en el que detalla el valor total además de la fecha de entrega, los envases sellados, nombre de sucursal, dirección, banco destinatario, sello, firma representados en números y letras legibles.
2	Vigilante de Sucursal	Recibe, y da ingreso al personal de la compañía receptora de valores quienes se identifican con carnet Verifica que estos se encuentren registrados en el catálogo vigente de personal autorizado a retirar valores.
3	Jefe de Sucursal	Recibe personal de la compañía receptora de valores quienes portan una de las llaves para abrir el buzón que contiene las bolsas de dinero. Entrega segunda llave al personal de la compañía receptora de valores, y proceden a abrir el buzón de valores. Extrae y separa las bolsas por Cajero, hace la sumatoria de todas las bolsas que concuerden con el valor de la remesa de cada cajero. Verifica que no exista diferencia entre las remesas y las bolsas físicas de dinero. Deposita todas las bolsas en un solo depósito o envase. Cierra el envase o depósito el cual tiene un número de identificación único que va detallado en el comprobante de servicio el cual firma de entregado; mientras que personal de compañía receptora de valores firma de recibido. Se asegura que quede en su poder el comprobante original para archivarlo, verificando que esté posea el sello y firma del personal de la compañía receptora de valores de recibido. Archiva el desprendible que contiene el número único del envase retirado por compañía receptora de valores.
4	Vigilante de Sucursal	Devuelve carné de identificación a personal de la compañía receptora de valores y solicita a estos que firmen y sellen libro de visitas.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
15	01	2015	Código: 34.1.3.14.49	
17	08	2020	Código: 34.3.20.49	

Nombre del Procedimiento: Arqueos del Día
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Cajero	Realiza dos veces al día cuadre de caja en sistema e-agencia e ingresa a la opción "ARQUEO DE CAJA" donde automáticamente el sistema le informa cuanto tiene en depósito de buzón, mecanismo el cual suma las bolsas de \$500.00, cantidad recibida en cheque, y cuanto tiene de efectivo en caja. Cuenta el efectivo en billete y moneda, separa por denominación, ingresa los valores al cuadro de arqueo en sistema e-Agencia y este le notifica si hay sobrante, faltante o si es un cuadro sin diferencia.
2	Jefe de Sucursal	Cuenta las monedas y billetes por denominación bajo las cámaras de monitoreo instaladas en la Sucursal, y confirma si el cuadrante es correcto en físico y lo que el sistema e-agencia refleja. Recibe, firma y sella la hoja de control de depósitos diarios en la bolsa tipo "B" y la deposita en buzón de la compañía receptora de valores Se asegura que los billetes y monedas queden en la gaveta del cajero en horas del mediodía para continuar trabajando por la tarde.
3	Cajero	Genera e imprime del sistema e-Agencia hoja de arqueo y verifica que el Jefe de Sucursal o Coordinador de Caja coloque su firma, actividad que realiza en dos etapas una el arqueo del mediodía y la segunda al final de la jornada laboral en la Sucursal. Firma y sella hoja impresa que contiene información de los arqueos realizados y los adjunta a la hoja de control de depósitos diarios, con los desprendibles de las bolsas tipo "B".
4	Jefe de Sucursal	Diariamente archiva los arqueos impresos con copia de remesa del día.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
17	08	2020	Código: 34.3.20.50	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para Reclamo por pagos dobles y solicitud de abono.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de Atención al Cliente	Atiende el reclamo presentado por el usuario en Sucursal de ANDA, consulta en la cuenta del usuario y revisa códigos, le indica al usuario que debe presentar completamente lleno el formulario de reclamo por pago doble y solicitar el abono respectivo. Indica al solicitante que en caso que el propietario del inmueble se le imposibilite realizar personalmente el trámite, deberá presentar un escrito de autorización otorgada por el titular con firma legalizada dirigido a la administración. Art 5 LPA.
2	Colaborador de Atención al Cliente	Verifica que el formulario este completamente lleno, adjuntando copia de comprobante de pago el cual deberá ser confrontado con original, este documento deberá llevar el sello de la sucursal y firma con la leyenda "confrontado con original Genera hoja de remisión para el envío respectivo al área de Reclamos o es enviada vía correo electrónico. En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA. Informa al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área de reclamos. (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área de reclamos)
3	Mensajero u Ordenanza	Lleva documentación dentro de los cinco días hábiles según art.86 ítem 1 de la Ley de Procedimientos Administrativos al área de Reclamos.
4	Analista de reclamos	Recibe "CARTA" y firma hoja de remisión.
5	Mensajero u Ordenanza	Entrega a Jefe de Sucursal, hoja de remisión con firma de acuse del Analista de Reclamos.
6	Jefe de Sucursal	Archiva hoja de remisión, ordenándola por fecha y tipo de trámite al que pertenece. Da seguimiento a la resolución de las solicitudes que no han sido atendidas, coordina con el Área de reclamos para establecer tiempo de resolución e

		informar al usuario. Esta notificación deberá realizarla por el medio que el usuario haya indicado como contacto.
--	--	---

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
17	08	2020	Código: 34.3.20.51	

Nombre del Procedimiento: Trámite para Solicitud de inspección para detectar fuga interna
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario	Visita sucursal por trámite de alto consumo
2	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Verifica la cuenta en el sistema y confirma que haya una inspección previa con código 233 la cual menciona el derrame cuantificado</p> <p>Si no existe una inspección con este código el servicio de detección de fuga no puede ser cobrado y si la fuga es menor a 0.3 L/M ("3 décimas de litros") no procede inspección ni el cobro.</p> <p>Realiza notificación de la razón por la cual no procede la solicitud para el usuario mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 24, 72, 97 y 98 de la LP</p>
3	Colaborador de Atención al Cliente	<p>Entrevista al usuario y explica que, si en el inmueble funciona o labora una maquila, fabrica, centro comercial, centro educativo, Call center, naves industriales, u otro tipo de rubro demasiado grande y sí existe una cantidad grande de personas laborando, la detección de fuga no puede ser realizada.</p> <p>Realiza notificación de estos términos mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 24, 72, 97 y 98 de la LP. Este formato deberá contar con la firma de aceptación del usuario.</p>
4	Asesor(a) de Atención al Cliente	<p>Si el servicio de detector de fuga interna es procedente, informa al usuario, la importancia que existe al momento que se realiza dicha actividad, de generar el menor ruido posible en su inmueble ya que son aparatos auditivos y se cuenta con un alcance sonoro de aproximadamente 6 metros de radio.</p> <p>También explica que, si el inmueble está cerca de autopistas, hospitales, zona industrial, o lugares donde se genere ruido, maquinaria industrial, aires acondicionados, transformadores</p>

		<p>eléctricos que en algunos lugares no se encuentran de forma aérea, la detección de fuga no podría ser realizada.</p> <p>Una buena entrevista es primordial para prestar este servicio. Deberá entregar por escrito las condiciones para realizar este tipo de inspecciones. Realiza notificación de estos términos mediante formato de notificación emitido por la Sucursal con firma y sello, de conformidad con los artículos 24, 72, 97 y 98 de la LP. Este formato deberá contar con la firma de aceptación del usuario.</p> <p>En caso que no se cumpla con los requisitos se le previene que en el plazo de 10 días presente la documentación de conformidad al artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos y se advierte que de no presentarse la información requerida se archivara su escrito sin más trámite y quedara salvo su derecho de presentar una nueva petición y se realiza notificación de conformidad con los artículos 97 y siguientes de la LPA.</p>
5	Asesor(a) de Atención al Cliente	A la hora de cobrar el servicio de detección de fuga, informarle al usuario que las posibilidades de encontrar la fuga que causa un derrame son del 50% a un rango de 75% de exactitud con un radio aproximado de 2 metros lineales.
6	Asesor(a) de Atención al Cliente	<p>En aceptación del usuario, procede a cobrar servicio de detector de fuga interna según el precio del pliego tarifario vigente.</p> <p>Actualiza datos de usuario y utiliza la opción de bitácora de e-agencia, agregando esta gestión con números de teléfonos del usuario</p> <p>Realiza el cargo en la cuenta del usuario, imprime estado de cuenta, genera e imprime factura desde e-agencia.</p> <p>Informa al usuario que pase a caja.</p>
7	Cajero	Llama a usuario, procesa pago, sella y postea factura. Entrega factura a usuario despidiéndose.
8	Jefe de Sucursal	Da seguimiento a la resolución de las solicitudes que no han sido atendidas, coordina con el Área correspondiente para establecer tiempo de resolución e informar al usuario. Está notificación deberá realizarla por el medio que el usuario haya indicado como contacto.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
17	08	2020	Código: 34.3.20.52	

Nombre del Procedimiento: **Trámite para venta de Agua Envasada al crédito a instituciones de gobierno**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Sucursal	Recibe del Encargado de la planta envasadora, copia de los convenios realizados con las diferentes instituciones de gobierno, a fin de verificar cuales son las instituciones a las que se les emitirá factura por compra de agua y bajo qué condiciones de pago.
2	Encargado de la Planta Envasadora	Genera e Imprime documento o requisición del agua envasada para efectos del despacho del producto solicitado y de la emisión de la factura en agencia.
3	Jefe de Sucursal	Recibe del encargado de la planta envasadora copia la requisición que respalde la solicitud del agua envasada que está solicitando la institución de gobierno para efectos de emisión de facturas y Quedan. Envía a caja la requisición para emitir factura y Quedan de crédito por venta de agua envasada.
4	Cajero	Procede a emitir factura y Quedan de la venta al crédito por el agua envasada, con fecha de vencimiento según lo establece el convenio, sella y firma. En el caso de la factura y Quedan para la venta de agua envasada, el usuario o la institución debe de firmar y sellar el Quedan de recibido dejando pendiente su pago en la fecha que establece el documento. Al usuario se le entregara factura y Quedan original, y Caja se queda con copia del Quedan con la firma, sello y fecha de recibido del usuario adjuntando copia de la factura.
5	Jefe de sucursal	Toma de la bandeja del cajero, copia del Quedan que se generó de la venta de agua envasada al crédito, revisa que todo el cobro este correcto y según la requisición anexa. Archiva las facturas pendientes de pago que se generaron en el mes. Realiza dos reportes, un reporte mensual de la venta de agua envasada y un reporte de los pagos realizados en el mes actual de las facturas emitidas en meses anteriores y ambos reportes los envía al área de contabilidad, Operaciones Comerciales y al Área de Ingresos. Además genera y envía a recuperación de mora un reporte de las facturas vencidas (según lo establecido en cada convenio) para efectos de recuperación.
6	Cajero	La emisión de facturas o de comprobante de pago, estará sujeta a cada convenio autorizado por Junta de Gobierno.

Referencia: 34			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente	
17	08	2020	Código: 34.3.20.53	

Nombre del Procedimiento: **Remisiones a Recuperación de Mora de Expedientes de Crédito, Planes de Pago y Pagares Originales.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Sucursal	Elabora remisión que detalla las cuentas o fichas que concretaron financiamientos semanalmente así como, los pagarés originales para ser enviados en físico.
2	Jefe de Sucursal	Detalla en reporte de cuadro de Excel: <ul style="list-style-type: none"> • Día en que se efectuó el crédito o plan de pago • Nombre de sucursal • Número de cuenta o ficha • Nombre de la cuenta o ficha • Monto total de la deuda • Monto de prima • Numero de cuotas • Monto total de las cuotas
3	Jefe de Sucursal	Remite los expedientes y cada expediente debe contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Convenio • Mandamiento de pago si es ficha • Estado de cuenta • Presupuesto si es ficha • Solicitud de pago a plazos • Fotocopia de DUI y NIT • Fotocopia de pagare • Reconocimiento y obligación de deuda • Autorización con firma y sello de jefe de Sucursal y colaborador de atención al cliente
4	Jefe de Sucursal	Remite los pagarés originales que van acompañados de: <ul style="list-style-type: none"> • Copia de DUI y NIT de quien ha firmado el pagare
5	Ordenanza	Retira remisiones de la sucursal para ser entregada a recuperación de mora. Regresa a la sucursal con la remisiones firmadas y selladas de recibido.
6	Jefe de Sucursal	Archiva remisiones

ÁREA DE SERVICIOS EN LINEA

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia.	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
12	11	2007	Código: 124.3.07.01	
20	04	2009	Código: 124.3.08.01	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Atención de Reclamos por falta de agua ocasionado por derrame de Acueductos(Agua potable) y Alcantarillados (Aguas Negras)**

Insumos:

Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
-----------	-------------	-----------------------------

No.		
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Recibe llamada de Cliente y verifica con el número de la cuenta que no exista una orden para dicha dirección, en caso que cliente no brinde cuenta, elabora orden sin número de cuenta, si no existe otra orden con dicha dirección, recopila los datos para el llenando de la solicitud e ingresa al sistema 915 Call center emergencias todos los datos proporcionados: Número de cuenta, nombre de quien reporta, teléfono de cliente, Departamento, Municipio, dirección y algún punto de referencia, para que sea más factible localizar estas direcciones a los técnicos de operaciones, además debe redactar las observaciones pertinentes a efecto que los operativos se orienten en cuanto a dirección y tipo de trabajo a realizar. Posteriormente proporciona al cliente el número de solicitud de orden de trabajo).</p> <p>Envía inmediatamente a través de la red hacia los encargados de cada Regional, la cual es descargada en una bandeja creada especialmente para la recepción de reclamos de forma instantánea.</p> <p>Si existiera una orden de trabajo ya registrada en el 915 Call center emergencias, informará a cliente que su solicitud ya está reportada y le proporcionara el número de solicitud de la orden de trabajo, adicionalmente anotará en Bitácora que cliente sigue llamando a la fecha y el sistema automáticamente registrara una alerta, con día, hora y nombre de quien ingreso la observación con el fin que quede constancia de que este problema no ha sido atendido.</p> <p>Se cuenta con personal de Call Center asignado para dar seguimiento diario a los casos generados por los Clientes, se contacta a diario a los Referentes y Jefe del Dpto. de Operaciones Regionales para coordinar las reparaciones.</p> <p>Coordina con Las Regiones la recepción de las fallas diarias y se sube a un módulo llamado e-alerta para que todos los Agentes puedan contar con la información y expliquen a los Clientes la razón de la falla o falta del suministro de agua potable.</p>
2	Agente de Servicios en Línea	<p>Si el derrame fuera amenazante con dañar propiedad privada o vía pública, se comunicará por radio al Centro de Control de sistemas según la región o teléfono directamente al Jefe de Operaciones Regional para que sea atendido inmediatamente.</p>
3	Agente de servicio en línea (Evaluador)	<p>Cuando la cuadrilla no pueda acudir inmediatamente a la reparación del derrame y exista derramamiento de agua que pueda causar daños, coordinará con el Jefe de Operaciones regional el cierre de válvula. o la suspensión de la operación de la Planta de Bombeo. Se coordina con Las Regiones la recepción de las fallas diarias y se sube a un módulo llamado alerta para que todos los Agentes puedan contar con la información y expliquen a los Clientes la razón de la falla o falta del suministro de agua potable.</p>

4	Agente de servicio en línea (Evaluador)	<p>Revisa diariamente ordenes pendientes en el portal www.915.gob.sv en la casilla EVALUACION los reportes que las 4 Regionales envía como ejecutadas, llama al cliente para verificar que esta orden ya fue atendida y si el cliente dice que todo está bien cierra la orden de trabajo realizando una encuesta de satisfacción al cliente. En caso que la orden por derrame ya está ejecutada, pero cliente menciona que está pendiente el aterrado, cerrará la orden por derrame y abrirá una por Aterrado y compactado.</p> <p>Si por el contrario el cliente informa que no hemos atendido el reclamo, reactivara la orden de trabajo siempre y cuando se trate del mismo caso reportado por cliente. Dicha orden llegará inmediatamente a los Jefes de Operaciones Regionales para que ésta sea atendida inmediatamente y dejará constancia de la insatisfacción de cliente, a fin que la Dependencia que emitió el resultado de reparado, sin haber sido efectuada dicha reparación, la atiende de carácter urgente.</p> <p>Podrá Informar al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área correspondiente (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área correspondiente)</p>
---	---	--

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
12	11	2007	Código: 124.3.07.02	
20	04	2009	Código: 124.3.08.02	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: Atención de Reclamo por Aterrado y Compactado.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Recibe llamada de cliente y verifica con el número de la cuenta que no exista una orden para dicha dirección, en caso que cliente no brinde cuenta, elabora orden sin número de cuenta, si no existe otra orden con dicha dirección, recopila los datos para el llenando de la solicitud e ingresa al 915 Call center emergencias todos los datos proporcionados: Número de cuenta, nombre de quien reporta, teléfono de cliente, Departamento, Municipio, dirección y algún punto de referencia, para que les sea más factible localizar estas direcciones a los técnicos de operaciones, además debe redactar las observaciones pertinentes a efecto que los operativos se orienten en cuanto a dirección y tipo de trabajo a realizar. Posteriormente el agente proporciona al Cliente el número de solicitud de orden de trabajo y le indica que será atendido lo más pronto posible. La orden efectuada es enviada inmediatamente a</p>

		<p>través del agente que la generó hacia los Jefes de Operaciones Regional, la cual es descargada en una bandeja creada especialmente para la recepción de reclamos de forma instantánea.</p> <p>Si existiera una orden de trabajo ya registrada en el 915 Call center emergencias, informará a cliente que su solicitud ya está reportada y le proporcionará el número de solicitud de la orden de trabajo, adicionalmente anotará en Bitácora que cliente sigue llamando a la fecha y el sistema automáticamente registrará día, hora y nombre de quien ingreso la observación con el fin que quede constancia de que este problema no ha sido atendido. Se cuenta con personal de Call Center asignado para dar seguimiento a los casos generados por los Clientes, se contacta a diario con los Jefes de Operaciones Regionales para coordinar las reparaciones. Se coordina con Las Regiones la recepción de las fallas diarias y se sube a un módulo llamado alerta para que todos los Agentes puedan contar con la información y expliquen a los Clientes la razón de la falla.</p>
2	Agente de servicio en línea (Evaluador)	<p>Revisa diariamente ordenes pendientes en el portal www.915.gob.sv en la casilla EVALUACION los reportes que las 4 Regionales envía como ejecutadas, llamara al cliente para verificar que esta orden ya fue atendida y si el cliente dice que todo está bien cerrara la orden de trabajo realizando una encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Si por el contrario el cliente informa que no hemos atendido, reactivara la orden de trabajo siempre y cuando se trate del mismo caso reportado por cliente. Dicha orden llegará inmediatamente a los Jefes de Operaciones Regional para que ésta sea atendida inmediatamente y dejará constancia de la insatisfacción de cliente, a fin que la Dependencia que emitió el resultado de reparado, sin haber sido efectuada dicha reparación, la atienda de carácter urgente. Podrá Informar al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área correspondiente (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área correspondiente)</p>

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
12	11	2007	Código: 124.3.07.03	
20	04	2009	Código: 124.3.08.03	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: Atención de Reclamo por falta de agua		
Insumos:		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	Recibe llamada de cliente y verifica con el número de la cuenta que no exista una orden ya registrada, si no existe, se genera gestión, recopila los datos para el llenando de la solicitud e ingresa al 915 Call center emergencias todos los datos proporcionados: Número de cuenta, nombre de quien reporta, teléfono de cliente, Departamento, Municipio, dirección y algún punto de referencia, para que les sea más

		<p>factible localizar al motorista del equipo cisterna, además debe redactar las observaciones pertinentes a efecto de orientar en cuanto a dirección. Posteriormente el agente proporciona al cliente el número de solicitud de orden de trabajo y le indica que será verificado. La orden efectuada es enviada automáticamente a través de la red por agente que la generó hacia el Área Operativa, en cada Regional, la cual es descargada en una bandeja creada especialmente para la recepción de reclamos de forma instantánea.</p> <p>Si existiera una orden de trabajo ya registrada en el 915 Call Center emergencias, informará a cliente que su solicitud ya está reportada y le proporcionará el número de solicitud de la orden de trabajo, adicionalmente anotará en Bitácora que cliente sigue llamando a la fecha y el sistema automáticamente registrará una alerta, con día, hora y nombre de quien ingreso la observación con el fin que quede constancia de que este problema no ha sido atendido.</p>
2	Agente de servicio en línea (Evaluador)	<p>Revisa diariamente ordenes pendientes en el portal www.915.gob.sv en la casilla EVALUACION los reportes que las 4 Regionales envía como ejecutadas, llamará al cliente para verificar que esta orden ya fue atendida y si manifiesta que todo está bien cerrará la orden realizando una encuesta de satisfacción al cliente. Si por el contrario el cliente informa que no hemos atendido, reactivará la orden de trabajo siempre y cuando se trate del mismo caso reportado por cliente. Dicha orden llegará inmediatamente a los encargados de cada Regional y Departamento para que ésta sea atendida inmediatamente y dejará constancia de la insatisfacción de cliente, a fin que la Dependencia que emitió el resultado de reparado, sin haber sido efectuada dicha reparación, la atienda de carácter urgente. Podrá Informar al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área correspondiente (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área correspondiente)</p>

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
12	11	2007	Código: 124.3.07.04	
20	04	2009	Código: 124.3.08.04	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: Atención de llamada por Facturación- Consulta de cuenta		
Insumos:		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Solicita el número de cuenta, en caso de no contar con la cuenta realiza búsqueda del inmueble en el sistema por nombre, dirección o referencia que proporcione el cliente, e ingresa al sistema E-AGENCIA para ver los pagos realizados o vigentes, así como fechas de vencimiento para hacerle saber al cliente según lo requerido.</p> <p>No es necesario generar orden de trabajo y por ende no implica necesidad de enviar cuadrillas.</p>

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
12	11	2007	Código: 124.3.07.01	
20	04	2009	Código: 124.3.08.01	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: Atención de llamada por Facturación- Reclamos por consumo		
Insumos:		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Solicita el número de cuenta, en caso de no contar con la cuenta realiza búsqueda del inmueble en el sistema por nombre, dirección o referencia que proporcione el cliente, e ingresa al sistema E-AGENCIA Para verificar el alto consumo que está reportando. Si se comprueba que existe algún error en las lecturas procede el ingreso de reclamo,</p> <p>Accesa al sistema reclamo y genera el reclamo, informando al usuario que su caso será revisado por el área correspondiente y posteriormente se le notificará su resolución. Podrá Informar al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área correspondiente (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área correspondiente)</p> <p>Este tipo de reportes no requiere generación de orden de trabajo ni enviar cuadrilla de reparaciones.</p>

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
12	11	2007	Código: 124.3.07.01	
20	04	2009	Código: 124.3.08.01	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: Atención de llamada por Obstrucción de acometidas		
Insumos:		
Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Recibe reporte del usuario, verifica con el número de la cuenta que no exista una orden para dicha dirección, para este caso en particular verifica si no existe una orden de desconexión al lugar por falta de pago en el o E-AGENCIA si es así orienta al usuario que pase a una agencia cercana a realizar el pago respectivo para generar la reconexión de su servicio, si el usuario está al día con sus pagos y a su vez no tiene generada ninguna orden de trabajo, si no existe recopila los datos del usuario llenando la solicitud e</p>

		<p>ingresándola al 915 Call center emergencias con todos los datos del usuario: Número de cuenta, nombre de quien reporta, teléfono del usuario, Departamento, Municipio, dirección y algún punto de referencia, para que les sea más factible localizar estas direcciones a las cuadrillas. Así como redacta las observaciones pertinentes a efecto que las cuadrillas se orienten en cuanto a dirección y tipo de trabajo a realizar, el agente proporciona al cliente el número de solicitud de orden de trabajo y le indica que será atendido lo más pronto posible. Esta orden es enviada automáticamente a través de la agente que la genero hacia los encargados de cada Regional la cual es vaciada en una bandeja creada especialmente para la recepción de reclamos de forma instantánea.</p> <p>Si existiera una orden de trabajo ya registrada en el 915 Call center emergencias, informará al usuario que su solicitud ya está registrada y le proporcionará al cliente el número de solicitud de la orden de trabajo además anotará en Bitácora que cliente sigue llamando a la fecha y el sistema automáticamente registrará día, hora y nombre de quien ingreso la observación para que quede constancia de que este problema no ha sido atendido.</p> <p>Podrá Informar al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área correspondiente (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área correspondiente)</p>
2	Agente de servicio en línea (Evaluador)	<p>Recibirá diariamente la base de datos en el aplicativo 915 ea#Call center emergencias en la casilla EVALUACION los reportes que las 4 Regionales envía como ejecutadas, llamara al cliente para verificar que esta orden ya fue atendida y si el cliente dice que todo está bien cerrara la orden de trabajo realizando una encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Si por el contrario el cliente dice que no hemos atendido reactivara la orden de trabajo la cual llegara inmediatamente a los encargados de cada Regional y Departamento para que esta sea atendida inmediatamente y evaluara mal a la Dependencia que emitió un resultado sin haber sido atendido. Urgente.</p>

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: **Atención de llamada Área Comercial**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Recibe llamada de cliente por 1-Alto Consumo, Falta de Recibo, Información de estado de Cuenta, Inspecciones Canceladas no efectuadas, Solicita el número de cuenta e ingresa al sistema E-AGENCIA para verificar el alto consumo que está reportando. Revisa códigos, histórico de consumos, inspecciones, resultados de análisis de medidor, catastro (si es el caso). Si posterior a la</p>

		<p>revisión se verifica que el reclamo no procede se le comunica al usuario. Si procede, ingresa el o los meses en investigación de acuerdo a la clasificación identificada según lo establece el instructivo para resolución de reclamos vigentes.</p> <p>Si por el contrario éste no cuenta con los elementos necesarios Para someterlo a reclamo se le explica al cliente sobre una posible fuga interna o algún gasto adicional del agua y no se ingresa al sistema, se le hace saber que si las lecturas de su medidor son menores a las del recibo y puede comprobarlo debe ir a una agencia para que retomen su caso, de igual forma se le notifica a través del correo electrónico. si no existe otra orden con dicha dirección, recopila los datos para el llenando de la solicitud e ingresa al 915 Call center todos los datos proporcionados: Número de cuenta, nombre de quien reporta, teléfono de cliente, Departamento, Municipio, dirección y algún punto de referencia, para que les sea más factible localizar estas direcciones a los técnicos de operaciones Comerciales, además debe redactar las observaciones pertinentes a efecto que los operativos se orienten en cuanto a dirección y tipo de trabajo a realizar. Posteriormente el agente proporciona al cliente el número de solicitud de orden de trabajo y le indica que será atendido lo más pronto posible. La orden efectuada es enviada automáticamente desde el sistema 915, por el agente que la generó hacia los encargados de cada Regional, la cual es descargada en una bandeja creada especialmente para la recepción de reclamos de forma instantánea.</p>
--	--	--

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: **Atención de llamada por nuevos servicios no instalados**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Recibe llamada de cliente, solicita el número de ficha e identifica en el portal e-Agencia que el número proporcionado pertenezca a cliente y verifica en el sistema la dirección, así como también que cliente haya pagado el presupuesto, si coincide dicha información y cliente manifiesta que aún no han llegado a instalar el nuevo servicio se ingresará en bitácora las observaciones pertinentes y que cliente continúa llamando, el sistema automáticamente registrara día, hora y nombre de quien ingreso la observación para que quede constancia que no ha sido atendido. Adicionalmente se procederá a elaborar orden de trabajo por Nuevo Servicio No instalado, por lo cual, recopila los datos del cliente, llenando la solicitud e ingresándola al 915 Call center emergencias con todos los datos proporcionados: Número de ficha, nombre de quien reporta, teléfono del cliente, Departamento, Municipio,</p>

		dirección y algún punto de referencia, para que les sea más factible localizar estas direcciones al Área de Nuevos Servicios con copia al Jefe de Operaciones y Gerente Regional, además debe redactar las observaciones pertinentes a efecto que se orienten en cuanto a dirección para la instalación del nuevo servicio. Podrá Informar al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área correspondiente (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área correspondiente)
2	Agente de Servicios en Línea	Si la ficha no indicara pago del presupuesto en el Sistema o estuviera retenida por faltar algún documento el operador indicara a cliente que cuenta con 10 días calendario para presentar los requerimiento, a efectos que cliente efectúe los trámites requeridos y lleve a la agencia lo antes posible documentación solicitada y poder dar trámite a su solicitud, caso contrario se dará de baja su solicitud

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: **Atención de llamada por reclamo Solicitud de Pipas.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Recibe llamada de cliente y verifica con el número de la cuenta que no exista una orden ya registrada, si no existe, se genera gestión, recopila los datos para el llenando de la solicitud e ingresa al 915 Call center emergencias todos los datos proporcionados: Número de cuenta, nombre de quien reporta, teléfono de cliente, Departamento, Municipio, dirección y algún punto de referencia, para que les sea más factible localizar al motorista del equipo cisterna, además debe redactar las observaciones pertinentes a efecto de orientar en cuanto a dirección. La orden efectuada es enviada inmediatamente a través de la red por agente que la generó hacia los Referentes Regionales, la cual es descargada en una bandeja creada especialmente para la recepción de reclamos de forma instantánea.</p> <p>Si existiera una orden de trabajo ya registrada en el 915 Call center emergencias, informará a cliente que su solicitud ya está reportada y le proporcionara el número de solicitud de la orden de trabajo, adicionalmente anotará en Bitácora que cliente sigue llamando a la fecha y el sistema automáticamente registrara una alerta, con día, hora y nombre de quien ingreso la observación con el fin que quede constancia de que este problema no ha sido atendido. Notifica inmediatamente a los Jefes de Operaciones y Gerentes Regionales.</p> <p>Podrá Informar al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área correspondiente (consultar</p>

		tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área correspondiente)
2	Agente de servicio en línea (Evaluador)	Revisa ordenes pendientes en el portal www.915.gob.sv en la casilla EVALUACION los reportes que las 4 Regionales envía como ejecutadas, llamará al cliente para verificar que esta orden ya fue atendida y si manifiesta que todo está bien cerrará la orden realizando una encuesta de satisfacción al cliente. Si por el contrario el cliente informa que no hemos atendido, reactivara la orden de trabajo siempre y cuando se trate del mismo caso reportado por cliente. Dicha orden llegará inmediatamente a los Referentes Regional con copia al Jefe de Operaciones y Gerentes Regionales para que ésta sea atendida inmediatamente y dejará constancia de la insatisfacción de cliente,.

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: **Atención de llamada por reclamo de Turbidez de agua potable (Producción)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Agente de Servicios en Línea	<p>Recibe llamada de cliente y verifica con el número de la cuenta que no exista una orden ya registrada, si no existe, se genera gestión, recopila los datos para el llenando de la solicitud e ingresa al 915 Call center emergencias todos los datos proporcionados: Número de cuenta, nombre de quien reporta, teléfono de cliente, Departamento, Municipio, dirección y algún punto de referencia. Posteriormente el agente proporciona al cliente el número de solicitud de orden de trabajo y le indica que será atendido por Área Calidad del Agua. La orden efectuada es enviada inmediatamente a través de la red por agente que la generó hacia los encargados de Calidad de Agua en cada Regional, la cual es descargada en una bandeja creada especialmente para la recepción de reclamos de forma instantánea.</p> <p>Si existiera una orden de trabajo ya registrada en el 915 Call Center emergencias, informará a cliente que su solicitud ya está reportada y le proporcionara el número de solicitud de la orden de trabajo, adicionalmente anotará en Bitácora que cliente sigue llamando a la fecha y el sistema automáticamente registrara una alerta, con día, hora y nombre de quien ingreso la observación con el fin que quede constancia de que este problema no ha sido atendido. se contacta con los Referentes y/o Jefes de Operaciones Regionales para reportar el reclamo.</p> <p>Podrá Informar al usuario que su solicitud será atendida conforme a los tiempos establecidos por el área correspondiente (consultar tiempos establecidos en el manual de procedimientos del área correspondiente)</p>
2	Agente de servicio en línea (Evaluador)	Revisa diariamente ordenes pendientes en el portal www.915.gob.sv en la casilla EVALUACION los reportes que las 4 Regionales envía como ejecutadas, llamará al cliente para verificar que esta orden ya fue atendida y si manifiesta que todo está bien cerrará la orden

		realizando una encuesta de satisfacción al cliente. Si por el contrario el cliente informa que no hemos atendido, reactivara la orden de trabajo siempre y cuando se trate del mismo caso reportado por cliente notificando al Jefe de Operaciones y Gerente Regional.
--	--	--

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: **Gestión y seguimiento casos redes sociales**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Enlace en Comunicaciones	<p>Realiza un monitoreo diario de las redes sociales para identificar denuncias que se puedan gestionar o solucionar desde el área de 915.</p> <p>Verifica que la denuncia ha sido registrada en el sistema y posee número de cuenta, contacto, ID de solicitud o número de orden. En caso la denuncia no posea un número de contacto, busca en el sistema de Call center 915 o eAgencia; solicita a los redactores de la gerencia de comunicaciones, encargados de las redes sociales, que soliciten al usuario un número de contacto o de cuenta.</p> <p>Al obtener los datos solicitados, evalúa el estado del caso en el sistema y la posible solución o gestión a realizar/coordinar para poder tener una respuesta concreta a la hora de contactar al cliente.</p> <p>En caso no exista una orden en el sistema, se pone en contacto de una vez con el cliente para que este exponga su caso y así generarlo en el sistema. Una vez registrado el caso en el sistema, contacta al usuario y le brinda su número de orden o ID de solicitud, y le informa que se le atenderá en la brevedad posible.</p> <p>Coordina directamente con el área encargada (comercial, operacional, nuevos servicios) para agilizar la resolución del caso y atender a la brevedad posible. Si el técnico nos brinda una fecha u hora exacta de atención del caso, se le informa al usuario.</p> <p>Da seguimiento al caso hasta que el responsable de área informe de la resolución del mismo o se nos comunique que el caso ya está resuelto.</p> <p>Llama al cliente para informarle de la resolución del caso y corroborar que se le realizó el servicio prometido y proceder a catalogarlo como resuelto en la matriz de casos de redes sociales.</p> <p>Durante todo este proceso registra en una matriz en Excel todo el proceso y estado del caso hasta darlo por terminado (resuelto).</p> <p>Envía diariamente la matriz al jefe de departamento de atención al cliente, coordinador de Call center y gerencia de comunicaciones con el registro de los casos recibidos y atendidos.</p> <p>Elabora una matriz simplificada, que contiene datos similares a la matriz principal que se comparte con las jefaturas del área comercial y de comunicaciones, con la diferencia de contener únicamente los datos más inmediatos e importantes para atender</p>

		el caso; dicha matriz se envía a los jefes de operaciones de las diferentes zonas para la retroalimentación del estado del caso.
--	--	--

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.12	

Nombre del Procedimiento: Gestión y seguimiento casos 915 (Alta Importancia)
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Enlace en Comunicaciones	<p>Recibe por parte de los diferentes enlaces de 915 reporte diario con los casos sin atender de las diferentes regiones.</p> <p>Con base a estos reportes, prioriza y ubica en alta prioridad los casos con base a número de días sin ser atendidos y la cantidad de población que está siendo afectada.</p> <p>Recibe también por parte de los enlaces de cada región reporte de las zonas de las cuales se están recibiendo más llamadas y realiza informe inmediato para compartirlo con el área de comunicaciones y áreas técnicas para solucionar las faltas de agua a la brevedad o para gestionar camiones cisterna para la emergencia.</p> <p>Incorpora estos casos en una matriz de seguimiento.</p> <p>Espera el informe de seguimiento del área encargada y al recibir la resolución o ser notificado de que ya se realizó el trabajo, contacta al cliente para brindarle informe de la resolución y/o, corroborar que se le realizó el servicio prometido y poder catalogarlo como resuelto en la matriz de casos.</p> <p>Durante todo este proceso registra en una matriz en Excel todo el proceso y estado del caso hasta darlo por terminado (resuelto).</p> <p>Envía diariamente la matriz al jefe de departamento de atención al cliente, coordinador de Call center y gerencia de comunicaciones.</p> <p>Elabora una matriz simplificada, que contiene datos similares a la matriz principal que se comparte con las jefaturas del área comercial y de comunicaciones, con la diferencia de contener únicamente los datos más inmediatos e importantes para atender el caso; dicha matriz se envía a los jefes de operaciones de las diferentes zonas para la retroalimentación del estado del caso.</p>

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.13	

Nombre del Procedimiento: Supervisión presencial para el control de calidad de atención al cliente de los agentes de servicios en línea.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor / Encargado del área de servicios en línea	Selecciona aleatoriamente al agente de servicios en línea en turno. Evalúa llamadas de forma presencial tomando en cuenta indicadores de calidad, guion de atención y otros que sean previamente establecidos por el departamento de atención al cliente. Llena manualmente la evaluación realizada al agente, detalla nombre del agente, fecha y hora de la llamada. Comunica inmediatamente al agente fallas a corregir o después de terminar la llamada si es necesario.
2	Colaborador de atención al cliente	Recibe la evaluación y transfiere la información y resultados obtenidos a la base de datos. Busca audio de la llamada evaluada y guarda respaldo de dicha evaluación.
3	Supervisor/ Encargado del área de servicios en línea	Recibe la base de datos con los resultados obtenidos de las evaluaciones aleatorias de los agentes de servicios en línea. Elabora informe resumen de los resultados por agente.
4	Supervisor/Jefe del departamento/ Encargado del área de servicios en línea	Evalúan conjuntamente la base de datos mensual y analizan los resultados obtenidos para implementar estrategias de mejora en los puntos débiles del equipo.

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.14	

Nombre del Procedimiento: Control de calidad escucha de llamadas realizadas por los agentes de servicios en línea
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador de atención al cliente	Selecciona diariamente y de forma aleatoria audios de llamadas de todos los agentes en turno y envía al equipo de control de calidad por correo electrónico link de audios por agente.
2	Comité evaluador	Recibe link del audio del agente que le asignaron para evaluar, escucha la llamada con atención y evalúa en base al instrumento de evaluación, agrega comentarios de la buena o mala gestión o algún punto en específico en el que el agente necesita mejorar. Terminada la evaluación transfiere los resultados obtenidos vía correo electrónico al supervisor y al colaborador de atención al cliente para que la información sea incorporada en la base de datos.
3	Supervisor/ Encargado del	Informa por correo electrónico al agente las fallas a corregir según resultados de la evaluación, cuando el caso amerite.

	área de servicios en línea	
4	Colaborador de atención al cliente	Ingresa a la base de datos las evaluaciones recibidas por el equipo de control de calidad.
5	Supervisor	Recibe la base de datos con los resultados obtenidos de las evaluaciones de los agentes de servicios en línea. Elabora informe resumen de los resultados por agente y se lo brinda al Encargado de servicios en línea y al Jefe del depto. de atención al cliente. Para luego preparar el coaching con los agentes.

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.15	

Nombre del Procedimiento: Coaching
Insumos: Resultados de la evaluación

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor/ Encargado del Área de servicios en línea	Elabora informe resumen de los resultados obtenidos de las evaluaciones presenciales y a través de audios por agente. Elabora formulario de resultados por agente. Prepara material de apoyo para ser entregado a los agentes según necesidades encontradas en las evaluaciones. Gestiona capacitaciones, talleres, etc. Para mejorar capacidades según resultados obtenidos en las evaluaciones.
2	Supervisor/ Encargado del Área de servicios en línea	Brinda asesoría sobre actividades específicas a los agentes según necesidades encontradas en las evaluaciones. Coordina mesa de trabajo con cada agente evaluado para comunicar el resultado de la evaluación apoyándose con el formulario de resultados.
3	Agente de servicios en línea	Recibe resultados de la evaluación. Da a conocer al supervisor/ Encargado del Área de servicios en línea / jefe del departamento los compromisos de mejora que adquiere y firma.

Referencia:34.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Atención al Cliente - Área de Servicios en Línea (Call Center)	
17	08	2020	Código: 34.1.3.20.16	

Nombre del Procedimiento: Monitoreo de control de llamadas
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Supervisor/ Encargado del Área de servicios en línea	Monitorea diariamente a través del sistema Desktop Manager el nivel de servicio de las llamadas en turno, tiempo en llamadas, inactividad de servicio, desactivaciones, llamadas abandonadas, etc. Por agente en turno.
2	Supervisor/ jefe del departamento	Solicita al encargado de servicios en línea [a1]informe sobre irregularidades observadas durante el monitoreo. Con respecto a los indicadores mencionados en la actividad 1.
3	Encargado del Área de servicios en línea	Envía al supervisor informe sobre observaciones realizadas y aplica medidas correctivas necesarias. Cuestiona a los agentes las observaciones dadas por el supervisor (nivel de servicio de las llamadas en turno, tiempo en llamadas, inactividad de servicio, desactivaciones, llamadas abandonadas, etc.), da respuesta al supervisor o jefe del departamento de las observaciones encontradas en el monitoreo y si es necesario deja constancia de las acciones correctivas realizadas.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES COMERCIALES REGIONAL

No.	Gerencia Comercial	CODIGO
Departamento de Operaciones Comerciales		
Área de Lectura y Aviso		
1	Lectura de Medidores con ANDALEC	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Lectura de Medidores con APLICACIÓN MÓVIL.	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Entrega de Facturas (Avisos)	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03
4	Novedades	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.04
5	Elaboración de Quedan	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.05
Área de Digitación		
1	Digitación de lecturas	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
Área de Análisis de Consumo y Facturación		
1	Análisis de consumo previo a la facturación	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
Área de Reclamos		
1	Reclamo por alto consumo con medición y sin medición	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Reclamo Proveniente de la Defensoría del Consumidor	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Reclamo por pago doble y/o falta de descargo	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03
Área de Inspecciones		
1	Inspecciones para Constataciones de Hechos (Defensoría del Consumidor)	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Inspecciones por Reclamo	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Inspecciones para Detección de Fugas subterráneas	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03

	Área de Grandes Consumidores	
1	Inspección a Servicios de Grandes Consumidores y Explotaciones	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
	Área de Catastro	
1	Actualización Catastral	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Creación De Ruta	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Creación de cuentas de nuevos servicios	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03
	Área de Supervisión	
1	Supervisión de Lectura	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01
2	Supervisión de entrega de Aviso en Campo	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02
3	Supervisión de entrega de Aviso Remoto	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03
4	Supervisión de Inspecciones	35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.04

AREA DE LECTURA Y AVISO

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Lectura de Medidores con ANDALEC**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de lectura y avisos/auxiliar de lectura y avisos	Recibe Andalec de Gerencia de Tecnologías de la información y los clasifica por grupos, sectores y rutas.
2	Encargado de Lectura y Aviso/Auxiliar de lectura y avisos	Actualiza la programación diaria de trabajo que se le dará a cada Lector como asignación (no más de 500 cuentas por jornada)
3	Auxiliar de lectura y avisos	Entrega a cada lector la asignación de trabajo de lectura de medidores compuesta por una o más rutas.
4	Lector avisador	Recibe del auxiliar de lectura y avisos los Andalec correspondientes a la asignación de trabajo de lectura de medidores, la revisa y compara con la hoja de programación de trabajo y firma de recibido.
5	Lector avisador	En campo ubica inicio de ruta y procede a la toma de lectura con ANDALEC hasta finalizar la asignación. De no ser posible la toma de lectura del medidor, procede a reportar en el Andalec en la cuenta correspondiente, el código que refleje la causa de no lectura.

6	Lector avisador	Devuelve Andalec trabajado a auxiliar de lectura y avisos y firma la entrega. Reporta en el formulario las novedades encontradas al auxiliar de lectura y avisos
7	Auxiliar de lectura y avisos	Recibe, revisa y verifica que los Andalec devueltos estén totalmente completos y trabajados con lecturas de medidor y/o códigos de no lectura. En aquellos casos en que una ruta no fue leída por causas diversas, se buscará el mecanismo para obtener las lecturas de los medidores de grandes consumidores en la medida de lo posible.
8	Auxiliar de lectura y avisos	Clasifica los Andalec trabajados, por grupos, sectores y rutas y los remite a la Unidad de Digitación mediante hoja de remisión.
9	Encargado de digitación	Firma de recibida la hoja de remisión y una vez digitadas todas las rutas del grupo correspondiente, procede a su archivo en el lugar destinado para tal fin; en el caso que no los archive los devuelve al auxiliar de lectura y avisos mediante hoja de remisión.
10	Auxiliar de lectura y avisos	Recibe y revisa Andalec digitados y los archiva por grupos, sectores y rutas.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	11	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Lectura de Medidores con APLICACIÓN MOVIL
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de lectura y avisos/auxiliar de lectura y avisos	Recibe Andalec de Gerencia de Tecnologías de la información y los clasifica por grupos, sectores y rutas.
2	Encargado de Lectura y Aviso/Auxiliar de lectura y avisos	Actualiza la programación diaria de trabajo que se le dará a cada Lector para leer con Aplicación móvil y la remite al auxiliar de supervisión
3	Auxiliar de supervisión (monitoreo)	Asigna las rutas de lectura en cada aparato según programación y lo traslada al auxiliar de lectura y aviso.
4	Auxiliar de lectura y avisos	Verifica estado de aparato móvil y lo entrega con Andalec a cada lector según programación.
5	Lector avisador	Recibe Aparato móvil, verifica: carga de batería, su estado, introduce contraseña y usuario, carga las rutas y firma de recibido en hoja de programación diaria de trabajo.

6	Lector avisador	Reporta anomalías del funcionamiento del equipo móvil si las hay.
7	Lector avisador	Se desplaza a ruta/s asignada/s
8	Lector avisador	Ubica inicio de ruta y procede a la toma de lectura con aparato móvil, toma fotografía del medidor, graba la lectura y la confirma. de no ser posible la toma de lectura se procederá a reportar a través de códigos que reflejen la causa de no lectura. Toda la información levantada (fotografías y lecturas) confirmada por el lector cae directamente al servidor.
9	Lector avisador	Reporta novedades en aparato móvil a través de notas
10	Lector avisador	Devuelve aparato móvil y Andalec a auxiliar de lectura y avisos y firma devolución.
11	Auxiliar de lectura y avisos	Recibe y revisa aparato móvil, verifica que las rutas estén leídas en su totalidad, verifica el estado del aparato móvil. En caso de identificar daños los reporta a la Unidad de Monitoreo. (En el caso de no haber tomado lectura de la totalidad de la ruta asignada, procederá a verificar si dichas lecturas fueron tomadas con Andalec, si no se tomó lectura se traslada el caso a encargado de lectura y aviso para su valoración y acciones a tomar).
12	Auxiliar de lectura y aviso	Remite los aparatos móviles al auxiliar de supervisión para descarga de datos.
13	Auxiliar de supervisión (monitoreo)	Procede a realizar descarga datos e imágenes de las rutas leídas y revisar que el móvil esté listo para la nueva asignación y los devuelve al auxiliar de lectura y aviso.
14	Auxiliar de lectura y avisos	Resguarda los equipos móviles
15	Auxiliar de Lectura y Aviso	Entrega reporte de novedades al Encargado de Lectura y Aviso, para su respectivo control.
16	Auxiliar de Lectura y Aviso	Remite las novedades reportadas por el lector a las áreas de catastro comercial, Recuperación de Mora, nuevos servicios, Departamento de Operaciones o cualquier otra área según corresponda.
17	Auxiliar de Lectura y Aviso	Remite los ANDALEC al área de digitación regional, anexando nota de remisión indicando en los Andalec que la ruta fue leída con aparato móvil y digitar cuentas registradas en Andalec
18	Auxiliar de lectura y avisos	Recibe y revisa Andalec digitados y los archiva por grupos, sectores y rutas.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Entrega de Facturas (Avisos)
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de lectura y aviso/ auxiliar de lectura y aviso	<ul style="list-style-type: none"> Recibe facturas impresas de la Gerencia de Tecnologías de la información, las cuales revisa y verifica que se encuentren completas según respaldo impreso por ruta y revisa la calidad de impresión. Clasifica por grupos, sectores y rutas, las facturas recibidas. Separa cobro especial de particulares y elabora listado de control de entregas especiales. De igual forma separa, elabora detalle y envía por región según existencia. Intercala en cada ruta, las facturas de cantareras, explotaciones privadas, créditos fiscales y de gobierno que aplique para entregar en el lugar de la prestación del servicio. Clasifica las facturas de Gobierno que se enviarán a través de quedan. Elabora un detalle de acuse de recibo por lector avisador. Adjunta a cada factura en los casos que aplique, notificación de alto consumo y/o acuse de recibo. Elabora detalle de cuentas a repartir por cobro especial. Elabora detalle de facturas a repartir por devoluciones por falta de entrega de parte de los avisadores en fechas anteriores.
2	Encargado de lectura y aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Completa documento de asignación diaria de trabajo, que se le dará a cada avisador.
3	Auxiliar de lectura y aviso	Entrega al avisador las facturas de las rutas asignadas según documento de asignación diaria.
4	Lector avisador	Recibe las facturas asignadas, revisa que estén completas y que correspondan a la asignación según el documento de asignación diaria de trabajo.
5	Lector avisador	En campo ubica inicio de ruta y procede a la entrega de facturas hasta finalizar la asignación. De no ser posible la

		entrega, completa el formulario de facturas no entregadas y lo devuelve al auxiliar de lectura y aviso
6	Auxiliar de Lectura y Aviso	Registra en bitácora las devoluciones hechas por cada Lector Avisador sobre Facturas o Avisos no entregadas por diversas causas para su control y su posterior entrega.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: Novedades
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Lector/Avisador	Reporta novedades encontradas en cada ruta de lectura o aviso, completando correctamente todos los campos que requiere la novedad.
2	Encargado de Lectura y Aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Recibe las novedades reportadas por los lectores y avisadores.
3	Encargado de Lectura y Aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Clasifica las novedades recibidas por lectores y avisadores en función del tipo de novedad (fugas, cambios de uso de local, medidores nuevos instalados, referencias mal asignadas, servicios que no aparecen en Andalec, etc)
4	Encargado de Lectura y Aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Elabora un cuadro de las novedades recibidas que contenga lo siguiente: -Fecha de la Novedad -Cuenta -Nombre del Cliente -Referencia -Código reportado o novedad reportada -Código de Lector/avisador que reporta la novedad -Área a quien se remite la novedad -Fecha de Remisión de la novedad -Seguimiento
5	Encargado de Lectura y Aviso/ auxiliar de lectura y aviso	Reporta donde corresponda cada novedad recibida. (A catastro las actualizaciones de uso de local, referencias mal asignadas, cambios de número de medidor; a operaciones, derrames de cajas de medidor y en calles o pasajes.)

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	

Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Lectura y Aviso.	1 de 1
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Quedan
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar de Lectura y Aviso	Procede a ordenar las facturas por regiones, códigos de gobierno y ente de gobierno; verificando que la cantidad de facturas que corresponde a una entidad estén completas.
2	Auxiliar de Lectura y Aviso	Emite en forma impresa del intranet en la carpeta "Quedan de Gobierno", el documento definido como "Detalle de cuentas y montos pendientes de pago" por cada una de las entidades; el cual compara los valores de dicho documento con los valores impresos en cada una de las facturas del ente de gobierno respectivo, si los valores coinciden procede a emitir el Quedan, de lo contrario se realizan las correcciones necesarias antes de emitir el Quedan.
3	Auxiliar de Lectura y Aviso	Procede a Foliar el Quedan con sus documentos; posteriormente procede a registrar en hoja de Excel el número de Quedan, el Código del ente, institución a la que corresponde, el monto de valores facturados, la cantidad de facturas y la región a la que pertenece el Quedan. Imprime tres copias de la hoja de Excel.
4	Auxiliar de Lectura y Aviso	Entrega al encargado de gestores de cobros los Quedan adjuntando dos copias de la hoja de Excel emitida. Archiva tercera copia con firma de recibido.

AREA DE DIGITACIÓN

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Digitación	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Digitación de lecturas
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Digitación	Recibe con nota de remisión, por grupo de facturación, los Andalec de parte de lectura y aviso.

2	Encargado de Digitación	Revisa que todas las cuentas descritas en el Andalec, contengan lectura y/o código de observación
3	Encargado de Digitación	Establece la cantidad de usuarios que asignará a cada digitador.
4	Encargado de Digitación	Asigna en el módulo de digitación la cantidad de usuarios a digitador, en base a grupo y ruta.
5	Digitador	Realiza la digitación de las lecturas asignadas, firmando el Andalec por el trabajo realizado.
6	Encargado de Digitación	Realiza control de calidad del trabajo digitado. Verificando que los códigos de lectores y fechas estén grabados correctamente.
7	Encargado de Digitación	Transfiere el grupo digitado al módulo de análisis de consumo.
8	Encargado de Digitación	Devuelve los Andalec al área de lectura y aviso, con sello y firma del encargado.

ÁREA DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y FACTURACIÓN.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comercial Regional/ Área de Análisis de Consumo y Facturación	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Análisis de consumo previo a la facturación
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Identifica y Selecciona diariamente en el sistema de Análisis de Consumo todos los analistas presentes, para asignar la carga de trabajo, según lo establecido por el programa mensual de facturación.
2	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Ingresa a la opción "Análisis" dentro del sistema de Análisis de Consumo y verifica que los grupos de facturación que serán analizados de acuerdo al programa de facturación mensual se encuentren cargados en el Sistema.
3	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Selecciona cada grupo de facturación y procede a la ejecución del análisis de consumo automático del grupo seleccionado e Identifica los resultados dados por el análisis de consumo del Sistema de cada grupo

4	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Ejecuta la acción de asignación de inconsistencias del Sistema e-agencia módulo de "Análisis de consumo", en el que se distribuye de manera automática las inconsistencias encontradas por cada grupo de facturación entre el número de analistas seleccionados previamente Verifica la distribución de cuentas con inconsistencia asignadas a cada analista.
5	Analista de consumo	Ingresa a la bandeja de "Revisión" de Sistema y realiza el análisis de consumo de cada cuenta asignada por grupo de facturación para la resolución de las inconsistencias y validación, utilizando las diferentes resoluciones pre establecidas en el módulo de análisis de consumo.
6	Analista de consumo	Genera inspecciones por cuenta si estima conveniente.
7	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Monitorea en el sistema el nivel de avance de la resolución de inconsistencias realizadas por cada analista según asignación.
8	Encargado / Supervisores de Análisis de Consumo y Facturación	Atiende consultas de analistas sobre casos y situaciones irregulares reflejadas en la cuenta del usuario si las hubiere.
9	Analista de consumo	Posterior a la revisión de las cuentas asignadas ejecuta control de calidad de cada grupo asignado para su revisión.
10	Encargado / Supervisor de Análisis de Consumo.	Ingresa a la Pantalla de Control de Calidad del Sistema, seleccionando los filtros de control de calidad y en caso de persistir alguna inconsistencia resuelve y valida el análisis de consumo realizado a cada grupo de facturación. Cierra el análisis de consumo de cada grupo de facturación.
11	Encargado de Análisis de Consumo y Facturación	Ingresa a "Notificaciones" del Sistema para generar notificación automática por grupo a través de correo electrónico a la Gerencia de Tecnología, Gerente Comercial, Jefes de Departamento de operaciones comerciales regionales y encargada de ingresos, para indicar que el proceso de análisis de consumo ha concluido.

ÁREA DE RECLAMOS

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Reclamos	

26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	
----	----	------	-------------------------------------	--

Nombre del Procedimiento: Reclamo por alto consumo con medición y sin medición.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Reclamos	<p>Verifica diariamente las cuentas sujetas a reclamos por facturación provenientes de Sucursales de ANDA, Call-Center y/o por medio de correos electrónicos internos y otros medios que sean habilitados los cuales son cargados al Sistema e-agencia</p> <p>Asigna diariamente la cantidad de reclamos a trabajar por cada analista de acuerdo a los reclamos ingresados al sistema según tipo de reclamo.</p>
2	Analista de Reclamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica en el Sistema e-agencia modulo "RECLAMOS" las cuentas asignadas para análisis. 2. Analiza cada uno de los reclamos auxiliándose de la información disponible en el Sistema, verificando. el histórico de consumo y estado de la cuenta, información catastral, inspecciones previas y otros y determina la necesidad o no de efectuar una inspección. 3. En caso de no ser necesaria una inspección resuelve en un plazo máximo de 20 días con base al "Instructivo de resolución de reclamos" y a la LPA. 4. En caso de ser necesaria una inspección, deberá resolver el reclamo en un plazo de 20 días calendario el cual podrá ampliarse 20 días de ser necesario con la debida justificación y genera orden de inspección por medio del Sistema e-agencia modulo "e-Reclamos" y asigna la cuenta a estado "Pendiente Inspección". 5. En caso de ser necesaria análisis de medidor o instalación de uno nuevo, deberá resolver en un plazo máximo de 60 días calendario y genera orden de inspección por medio del Sistema e-agencia modulo "e-Reclamos" y asigna la cuenta a estado "Pendiente Inspección". 6. En caso de que la inspección sea requerida con urgencia, informa al encargado de inspecciones para la apronta ejecución y una vez ejecutada recibe del encargado de inspecciones el resultado de las inspecciones realizadas. 7. Posterior a la evaluación de campo, resuelve de acuerdo al "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación".

3	Analista de Reclamos (Control de calidad).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa y verifica en el Sistema que el caso haya sido resuelto por el analista de reclamos de acuerdo a los parámetros incluidos en el "Instructivo para análisis y resolución de reclamos"; si existe un error devuelve el caso al analista que lo trabajo para que lo solvete, de acuerdo a lo establecido en el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por facturación". 2. Remite mediante el Sistema al Encargado de Reclamos para su respectiva autorización en caso la cuenta sometida a investigación cumpla con lo establecido en el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por Facturación" y se aplique el ajuste a cuenta.
4	Encargado de Reclamos	<p>Revisa los casos y en caso de existir error los retorna al analista.</p> <p>Si los casos cumplen con el control de calidad, autoriza o transfiere para aprobación por medio del sistema de acuerdo al nivel de autorización establecido en el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por facturación".</p>

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Reclamos	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Reclamo Proveniente de la Defensoría del Consumidor.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de Reclamos	<p>Proceso de avenimiento, el cual podrá resolverse en un plazo máximo de 10 días:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe vía correo electrónico por parte de la Defensoría del Consumidor (DC), archivo con detalle de cuentas de ANDA sujetas a Reclamo, previa denuncia interpuesta por el usuario y sometida ante su conocimiento para determinar si procede o no a tomarse el reclamo. 2. Registra ingresando el reclamo en el Sistema e-agencia en la opción "RECLAMOS" y asigna como caso de la Defensoría del Consumidor.

		<ol style="list-style-type: none"> Analiza el caso auxiliándose del histórico de consumo y estado de la cuenta, inspecciones realizadas. Presenta al Encargado de Reclamos propuesta de solución si procede o no la rebaja tras haber realizado el análisis. <p>En caso de resolución pasa para autorización según determina el Instructivo de resolución de reclamos.</p> <ol style="list-style-type: none"> Genera por medio del Sistema Informático Comercial, resolución del análisis que contiene información de la cuenta en caso considere aplicar la rebaja y la documenta con la inspección, el consumo u hoja de catastro según sea el caso. O se deniega según acuerdos o actas con la defensoría.
2	Analista de reclamos (conciliador)	<p>Proceso de conciliación</p> <p>Si no se resuelva el caso en la etapa de advenimiento pasa a conciliación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Recibe la fecha de notificación de audiencia Analiza nuevamente el caso y determina si procede inspección o levantamiento de medidor para análisis Genera orden de inspección por medio del Sistema, y asigna la cuenta a estado "Pendiente Inspección" (PI). notifica al Encargado de Inspecciones. Recibe del Encargado de Inspecciones notificación de la realización de la inspección y revisa en sistema la inspección cargada, si aplica la rebaja o si la deniega siguiendo los criterios establecidos en el "Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por facturación". Genera propuesta para cierre del caso si es favorable o no para el Encargado de Reclamos. Asiste a la fecha y hora indicada por la Defensoría para la conciliación; se emite un Acta de cierre con la resolución tomada y escanea en el sistema el Acta. La etapa de conciliación puede conllevar 5 audiencias como máximo. Si no se logra conciliar el caso pasa a Tribunal Sancionador como última etapa en la DC.
3	Analista de Reclamos (control de calidad)	<p>Revisa que la propuesta determinada por el Analista de reclamos (conciliador) coincida con el Acta establecida en la Defensoría del Consumidor.</p> <p>En caso no coincida se retorna al Analista de reclamos (conciliador) para corrección.</p> <p>Si todo está correcto, ingresa notificación en el sistema para el Encargado de Reclamos para autorización según el</p>

		"Instructivo Administrativo para el Análisis y Resolución de Reclamos por facturación".
4	Analista de Reclamos (conciliador)	1. Archiva documentación física y la ordena por fecha y por tipo de reclamo tramitado.
5	Gerente Comercial/Encargado de Reclamos	TRIBUNAL SANCIONADOR Recibe de la Unidad Jurídica solicitud para documentar información en forma certificada relativa al caso sometido al Tribunal sancionador y remite documentación.
6	Gerente Comercial/Encargado de Reclamos	Recibe notificación de la Unidad Jurídica con la resolución del caso, la cual puede ser: Medida cautelar, resolución final, y otros.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Reclamos	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Reclamo por pago doble y/o falta de descargo
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de Reclamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe físicamente de Sucursales de ANDA, documentación acompañada de carta del usuario solicitando abono a cuenta por haber realizado pago doble de factura o falta de descargo. 2. Verifica por medio de copia presentada de factura cancelada en Sucursal de ANDA o Boucher del pago realizado en Banco autorizado por la institución e investiga el histórico de pagos e histórico de descargo y comprueba si se aplicó el respectivo descargo, auxiliándose en la opción "RECLAMOS "del Sistema e agencia. 3. Solicita información al Área de Ingresos sobre las posibles causas que originaron el reclamo 4. Realiza desde el Sistema, el abono correspondiente, si confirma que se aplicó el descargo del doble pago o falta de descargo y anexa a la documentación comprobante emitido por el Área de Ingresos de la institución. 5. Documenta el caso cargando al sistema los adjuntos correspondientes de respaldo. 6. Firma el/los comprobantes.

		7. Remite al Encargado de Reclamos para su autorización quien procede según el Instructivo de resolución de reclamos en un plazo máximo de 20 días calendario según la LPA.
2	Encargado de Reclamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe y verifica que el abono a cuenta del usuario aplica, coloca firma y sello del Área de Reclamos y solicita autorización con firma y sello del Jefe de Operaciones Comerciales y Gerente Comercial para validar el abono dependiendo del monto según el Instructivo administrativo para resolución de reclamos. 2. Remite documentación autorizada al Analista de Reclamos. 3. Deniega el reclamo en caso considere no aplica el abono a cuenta por falta de respaldo de algún documento, y lo devuelve al Analista de Reclamos para que lo solvente.
3	Analista de Reclamos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Graba en el Sistema e-agencia, en la opción "RECLAMOS" abono a cuenta por pago doble o falta de descargo y actualiza información para consulta. 2. Archiva documentación física y la ordena por fecha y por tipo de reclamo tramitado.

ÁREA DE INSPECCIONES

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Inspecciones	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Inspecciones para Constataciones de Hechos (Defensoría del Consumidor)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe del Área de reclamos notificación para realización de la constatación de hechos. 2. programa según acuerdos tomados entre defensoría y ANDA para realizar la inspección según fecha programada por la defensoría 3. Procede a asignar por inspector. 4. Imprime las órdenes de inspección.

2	Auxiliar Administrativo de inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa en físico todas las inspecciones y compagina original y copia, para su asignación a los inspectores de campo 2. Anota en los folders de control diario individual de cada inspector. 3. Elabora bitácora de trabajo en archivo contra el cual los inspectores reciben la asignación del día para ser trabajadas en campo.
3	Inspector	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el trabajo, revisa y firma de recibido. 2. Se desplaza al lugar asignado con el inspector de defensoría. 3. Se identifica con el usuario a nombre de quien está registrada la cuenta o con quien habita el inmueble, por medio de su carne de empleado de ANDA. 4. Ingresa a inmueble y Realiza la inspección acompañado por el usuario e inspector de defensoría. 5. Verifica el estado, datos, funcionamiento y rectifica la lectura del medidor y además verifica si cuentan con válvula de control y desairadora y el estado de las mismas si las posee. 6. Identifica el uso de local, código de inmueble, número de personas que hacen uso del inmueble, se asegura si existen o no zonas verdes, cantidad de: inodoros, baños, duchas, grifos en pilas, mingitorios, lavamanos, cisternas, tanques. 7. Determina si existe o no fuga dentro del inmueble. 8. Coloca datos técnicos en orden de inspección y toda aquella información que considere importante y que tenga relación con el trabajo realizado. 9. Según acuerdo de conciliación con la Defensoría se determina si se retirará el medidor para análisis. 10. se levanta el acta de inspección con la Defensoría la cual deberá contener la firma del Técnico de la Defensoría, usuario y del inspector de ANDA; y la orden de inspección para ANDA deberá ser firmado por el Inspector y el usuario. 11. Entrega copia al usuario de la inspección realizada 12. Entrega inspecciones efectuadas al Auxiliar Administrativo o Encargado de Inspecciones.
4	Auxiliar de inspecciones (control de calidad)	<ol style="list-style-type: none"> 1. revisa que las inspecciones estén debidamente completadas, e informa a los inspectores y al encargado de la unidad de las inconsistencias encontradas De no tener observaciones sobre la inspección las entrega para su digitación.
5	Auxiliar administrativo de inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica la información de la inspección procesada en el sistema e-Agencia módulo "sistema de órdenes" para descartar errores, en caso de existir, lo corrige. 2. Registra cuentas de inspecciones ejecutadas ya procesadas en hoja de Excel para control interno. <p>Pasa las ordenes de inspección ya procesadas en Sistema de Ordenes a Auxiliar Administrativo encargado de realizar todos los requerimientos de actualización del catastro.</p>
6	Auxiliar administrativo encargado de solicitar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa cada orden de inspección ejecutada y debidamente procesada en sistema, contra el catastro comercial de cada

	requerimientos de actualización de Catastro Comercial.	<p>cuenta en e-Agencia para identificar si existe algún cambio en la información.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En el caso encontrar anomalías como manipulación de medidor, bypass, etc., realizará un reporte y en Excel y enviará copia o digital al área de Nuevo Servicio y dará seguimiento a dichos casos. 2. Registra en hoja de Excel todas las cuentas que según la orden de inspección requieran algún tipo de actualización en Catastro Comercial (para control interno). 3. Realiza en e-Agencia el requerimiento a Catastro. 4. Da seguimiento a todos los requerimientos, que estos hayan sido autorizados. 5. Archiva y lleva un control en hoja de Excel de todas las ordenes de inspecciones ejecutadas.
7	Auxiliar Administrativo de Inspecciones	Archiva las inspecciones para su resguardo.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Inspecciones	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Inspecciones por Reclamo
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Inspecciones/Auxiliar administrativo de inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresa al sistema e-agencia modulo "Ordenes" 2.0, además recibe requerimientos de inspección por correo institucional del jefe inmediato, casos especiales de la Gerencia Comercial, Notificaciones sucursales de la ANDA.a 2. Selecciona en sistema un grupo de inspecciones que tengan una secuencia de ruta y apegado a una programación definida a cubrir de forma semanal. 3. Procede a asignar las mismas por inspector y genera archivo para impresión 4. Imprime las inspecciones
2	Auxiliar Administrativo de inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa en físico todas las inspecciones y compagina original y copia, para su asignación a los inspectores de campo 2. Elabora bitácora de trabajo en un archivo contra el cual los inspectores reciben la asignación del día para ser trabajadas en campo.

3	Inspector	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el trabajo, lo revisa y firma de recibido. 2. Se desplaza al lugar de trabajo en campo. 3. Se identifica con el usuario a nombre de quien está registrada la cuenta o con quien habita el inmueble, por medio de su carne de empleado de ANDA. 4. Ingresa a inmueble y realiza la inspección acompañado por el usuario, verifica el estado del medidor y del servicio, datos, funcionamiento y rectifica la lectura del mismo y además verifica si cuentan con válvula de control y desairadora y el estado de las mismas si las posee. 5. Identifica el uso de local, código de inmueble, número de personas que hacen uso del inmueble, se asegura si existen o no zonas verdes, cantidad de: inodoros, baños, duchas, grifos en pilas, mingitorios, lavamanos, cisternas, tanques. 6. Revisa y hace pruebas hidráulicas para determinar si existe o no fuga dentro del inmueble y realiza otras constataciones que hayan originado la inspección. Si realiza prueba de medidor procederá a instalar el probador de medidor además deberá utilizar formulario técnico de evaluación de medidor. Si por falta de agua no se puede realizar la prueba hidráulica y/o medidor esta deberá ser reprogramada para una próxima visita 7. En el caso que exista fuga, solicita a usuario las repare o recomienda otras medidas correctivas a aplicar. 8. Coloca datos técnicos en orden de inspección y toda aquella información que considere importante y que tenga relación con el trabajo realizado. 9. Solicita al usuario que firme la inspección y le entrega una copia 10. Entrega inspecciones efectuadas al Auxiliar de inspecciones o Encargado de Inspecciones.
4	Auxiliar de inspecciones	revisa que las inspecciones estén debidamente completadas, e informa a los inspectores y al encargado de la unidad de las inconsistencias encontradas De no tener observaciones sobre la inspección las entrega para su digitación.
5	Auxiliar de inspecciones	<p>Verifica la información de la inspección procesada en el sistema e-Agencia módulo "sistema de órdenes" para descartar errores, en caso de existir, lo corrige.</p> <p>Registra cuentas de inspecciones ejecutadas ya procesadas en hoja de Excel para control interno.</p> <p>Pasa las ordenes de inspección ya procesadas en Sistema de Ordenes a Auxiliar Administrativo encargado de realizar todos los requerimientos de actualización del catastro.</p>
6	Auxiliar administrativo encargado de solicitar requerimientos de actualización de Catastro Comercial.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa cada orden de inspección ejecutada y debidamente procesada en sistema, contra el catastro comercial de cada cuenta en e-Agencia para identificar si existe algún cambio en la información. 2. En el caso encontrar anomalías como manipulación de medidor, bypass, etc., realizará un reporte y en Excel y

		<p>enviará copia o digital al área de Nuevo Servicio y dará seguimiento a dichos casos.</p> <p>3. Registra en hoja de Excel todas las cuentas que según la orden de inspección requieran algún tipo de actualización en Catastro Comercial (para control interno).</p> <p>4. Realiza en e-Agencia el requerimiento a Catastro.</p> <p>5. Da seguimiento a todos los requerimientos, que estos hayan sido autorizados.</p> <p>Archiva y lleva un control en hoja de Excel de todas las ordenes de inspecciones ejecutadas.</p>
7	Auxiliar Administrativo de Inspecciones	1. Archiva las inspecciones para su resguardo.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Inspecciones	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: Inspecciones para Detección de Fugas subterráneas
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Inspecciones	<p>1. Ingresa al sistema e-agencia para verificar si ya existe inspección realizada para determinar la existencia de fuga subterránea</p> <p>2. Procede a asignar a inspector.</p> <p>3. Imprime las órdenes de inspección.</p>
2	Auxiliar Administrativo de Inspecciones	<p>1. Revisa en físico todas las inspecciones y compagina original y copia, para su asignación a los inspectores de campo</p> <p>2. Elabora bitácora de trabajo en un archivo contra el cual los inspectores reciben la asignación del día para ser trabajadas en campo.</p>
3	Inspector	<p>1. Recibe el trabajo, lo revisa y firma de recibido.</p> <p>2. Recibe del Encargado de inspecciones el equipo para detección de fugas con sus accesorios</p> <p>3. Se desplaza al lugar de trabajo en campo.</p>

		<ol style="list-style-type: none"> Se identifica con el usuario a nombre de quien está registrada la cuenta o con quien habita el inmueble, por medio de su carne de empleado de ANDA. Ingresa al inmueble y realiza prueba hidráulica para cuantificar la fuga. Una vez cuantificada la fuga procede al uso del equipo de detección de fugas en cada uno de los accesorios del inmueble (válvulas de control de inodoro, chorros, lavamanos, válvula de cisterna entre otros). En caso de lluvia o ruido que no permita el uso adecuado del equipo, se suspenderá la inspección y se reprogramará. Llena la orden de inspección y especifica el lugar donde se escucha el sonido que indica la existencia de una fuga. Solicita al usuario que firme la inspección y le entrega una copia Entrega la inspección realizada al Encargado de Inspecciones o Auxiliar administrativo de inspecciones
4.	Auxiliar Administrativo de inspecciones	revisa que las inspecciones estén debidamente completadas, e informa a los inspectores y al encargado de la unidad de las inconsistencias encontradas. De no tener observaciones sobre la inspección las entrega para su digitación.
5	Auxiliar de inspecciones	<p>Verifica la información de la inspección procesada en el sistema e-Agencia módulo "sistema de órdenes" para descartar errores, en caso de existir, lo corrige.</p> <p>Registra cuentas de inspecciones ejecutadas ya procesadas en hoja de Excel para control interno.</p> <p>Pasa las ordenes de inspección ya procesadas en Sistema de Ordenes a Auxiliar Administrativo encargado de realizar todos los requerimientos de actualización del catastro.</p>
6	Auxiliar administrativo encargado de solicitar requerimientos de actualización de Catastro Comercial.	<ol style="list-style-type: none"> Revisa cada orden de inspección ejecutada y debidamente procesada en sistema, contra el catastro comercial de cada cuenta en e-Agencia para identificar si existe algún cambio en la información. Registra en hoja de Excel todas las cuentas que según la orden de inspección requieran algún tipo de actualización en Catastro Comercial (para control interno). Realiza en e-Agencia el requerimiento a Catastro. Da seguimiento a todos los requerimientos, que estos hayan sido autorizados. Archiva y lleva un control en hoja de Excel de todas las ordenes de inspecciones ejecutadas.
7	Auxiliar Administrativo de Inspecciones	<ol style="list-style-type: none"> Archiva las inspecciones para su resguardo.

ÁREA DE GRANDES CONSUMIDORES

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia				
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Grandes Consumidores y Explotaciones	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Inspección a Servicio de Grandes Consumidores y Explotaciones Privadas**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo	Revisa la base de datos de usuarios clasificados como grandes consumidores, realiza un análisis tomando en consideración el historial de consumo, medidores parados, servicios directos, medidores empañados, cajas con obstáculos, tapaderas pesadas, medidores aterrados, referencias mal asignadas, etc., elabora listado y remite al Encargado de grandes consumidores
2	Encargado Grandes Consumidores	Recibe listado, revisa y define las inspecciones diarias a ejecutar
3	Colaborador Administrativo	Genera, asigna e imprime las inspecciones a ejecutar
4	Encargado Grandes Consumidores	Revisa la asignación y entrega a los inspectores para su ejecución; se entregan 12 inspecciones a cada brigada; se elabora una hoja control de las inspecciones asignadas (bitácora de trabajo asignado)
5	Inspector	Revisa y firma de recibido el trabajo asignado y procede a ejecutar las inspecciones de las cuentas asignadas.
6	Inspector	Si es necesario realiza consultas al colaborador o auxiliar administrativo del área de grandes consumidores, como por ejemplo recorrer ruta para encontrar algunos servicios que no han localizado, entre otros.
7	Inspector	Verifica en campo la referencia, dirección, número y estado del medidor, afín de validar la información de campo con la orden de inspección, realizan pruebas hidráulicas para determinar funcionamiento del medidor, determinar fugas y las posibles causas de un alto o bajo consumo; Si la caja del medidor esta aterrada, procede a limpiarla y verifica el estado del servicio, Directo, fraudulento, suspendido, Ilegal.
8	Inspector	Notifica al usuario el resultado de la inspección y le comunica la situación encontrada. En el caso de que se detecten fallas en el funcionamiento de los medidores; si son de media o tres cuartos de pulgada se levanta y remiten al banco de prueba; Si el medidor es de 1" o mayor y comprueban mal funcionamiento informan en orden de inspección la revisión en campo o levantamiento del medidor para análisis en laboratorio. Toma fotografías para documentar cada inspección. Si el servicio se encuentra directo, con medidor destruido o se comprueba que el medidor no funciona, entrega al usuario notificación de cambio de medidor.

		<p>En caso de encontrar servicio fraudulento o conexión indebida (nuevas construcciones, remodelaciones de más de 60 mts.) se procederá a suspender el servicio con notificación al usuario. Para acometidas de diámetro mayor de 1" se procederá a informar al área de nuevos servicios para que ejecute la suspensión.</p> <p>Si en el proceso de inspección se encontrare la existencia de un pozo de explotación privada o acometida no legalizada, se procederá a notificar al usuario que es necesario realizar su legalización, indicándole el procedimiento a seguir.</p>
9	Inspector	Entrega al Encargado de Grandes Consumidores, copia de las notificaciones y de las ordenes de trabajo con los resultados de la inspección realizada y archivo de las fotografías realizadas
10	Encargado de Grandes Consumidores	<p>Revisa los resultados de las inspecciones y los confronta con las asignaciones, identifica si la información es adecuada, determina si es necesario actualizar el catastro.</p> <p>En caso se necesite realizar revisión en campo o levantamiento de macro medidor solicitará el apoyo del Área de Nuevos Servicios a través de correo electrónico.</p> <p>Para casos especiales elabora informe de los hallazgos identificados y notifica a quien lo haya solicitado.</p>
11	Colaborador del Área de Grandes Consumidores	<p>Recibe las inspecciones realizadas y graba en el módulo de ordenes 2.0.</p> <p>Realiza requerimiento de actualización de catastro al área respectiva.</p> <p>Archiva las inspecciones y copia de las notificaciones realizadas.</p>
12	Colaborador Administrativo	Da seguimiento a los medidores que se levantan para análisis en laboratorio y según el resultado se realiza inspección para devolver medidor defectuoso y notificar cambio de medidor.
13	Colaborador Administrativo	<p>Recibe copia de las notificaciones entregadas a los usuarios para darle seguimiento y determinar si solventaron su situación en el tiempo establecido de 10 días calendario; caso contrario llaman por teléfono y se envía una segunda notificación o se envía correo electrónico al cliente para solventar su situación otorgando otros 10 días. Si el caso se resuelve, archiva la información.</p> <p>Si el cliente no resuelve en el plazo dado, se continuará notificando para documentar la acción de oficio por parte de ANDA.</p>
14	Colaborador Administrativo	<p>En caso de notificación de instalación de medidor, semanalmente se da seguimiento para verificar el pago de la instalación o suministro de instalación.</p> <p>Si el pago ha sido realizado se informa al Área de Nuevos Servicios sobre los medidores pagados para su pronta instalación, o se remite escaneada al Área de Nuevos Servicios carta de autorización por parte del usuario para realizar cargo a cuenta por suministro e instalación de medidor.</p>
15	Encargado Grandes Consumidores	Informa mensualmente por correo al Área de Lectura y Aviso listado de las cuentas a las que se les ha instalación nuevo medidor para la respectiva toma de lectura y facturación mensual.

ÁREA DE CATASTRO

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Catastro	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Actualización Catastral**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de lectura y aviso/ Inspecciones/ Grandes consumidores, Auxiliar de lectura y aviso/ Encargado del Área de Inspecciones/ Jefe de agencia y ventanilla de atención al cliente.	Elabora requerimiento en el e-agencia (módulo del sistema de información comercial) solicitando modificación catastral, la cual es originada mediante inspección realizada; reporte de novedades por parte de lectores y avisadores y/o informe de verificación de supervisores de lectura y aviso, re censos de rutas, solicitud de los usuarios. La solicitud de modificación catastrales puede ser: cambio de Ruta, cambio de código de agencia, cambio de secuencia, cambio de uso de local, código de alcantarillado, cambio de medidor, código de tapadera, clase de servicio, tipo de usuario, código de inmueble, diámetro de acueducto, diámetro de alcantarillado, diámetro de medidor, numero de medidor, estado del medidor, lectura inicial, marca del medidor, fecha de instalación del medidor, fecha de desconexión del medidor, etc.
2	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica la solicitud del requerimiento en el módulo de catastro. Verifica que el requerimiento solicitado sea congruente con el cambio a efectuarse.
3	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Revisa que datos de la documentación adjunta sea acorde al/los requerimientos solicitados para actualizar catastro.
4	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Aprueba o rechaza requerimiento (en caso no proceda el requerimiento se notifica mediante correo electrónico al solicitante, para que subsane las observaciones).
5	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica que el cambio se haya realizado en el sistema E-agencia, si aún no está realizado, gestiona con el responsable de actualización del catastro Una vez actualizado el requerimiento, se genera automáticamente notificación al correo del solicitante.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Catastro	

26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	
----	----	------	-------------------------------------	--

Nombre del Procedimiento: **Creación De Ruta**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Recibe del Encargado de nuevos servicios y/o Lectura y aviso solicitud mediante correo electrónico con el requerimiento de creación de ruta indicando el número, nombre, colonia, comunidad, residencial, etc., y el grupo de facturación al que va a pertenecer.
2	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Procesa la creación de la ruta tomando en consideración la información definida en el correo electrónico.
3	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica que el código de la ruta esté disponible y luego procede a su creación y su activación. Si el código de ruta ya existe notifica al Área de Nuevos servicios y/o Lectura y aviso para que corrija la inconsistencia.
4	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Envía correo electrónico notificando la creación de la ruta a Nuevos Servicios y Lectura y Aviso.
5	Encargado de nuevos servicios/ lectura y aviso.	Verifica en el sistema la creación de la ruta y los traslados de usuarios según corresponda.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Catastro	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Creación de cuentas de nuevos servicios**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Revisa el presupuesto cancelado, los casos declarados por Junta de Gobierno como Interés Social no cancelan presupuesto, únicamente derecho de ficha.
2	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica en el sistema documentos técnicos ingresados por el área de nuevos servicios o sucursal contra documentos recibidos de forma escaneada: SI ES PERSONA NATURAL: <ul style="list-style-type: none"> - DUI - NIT - IVA, si requiere comprobante fiscal - Escritura de propiedad que puede ser: Compraventa, Traspaso por herencia, Arrendamiento con promesa de Venta, Donación, Nuda propiedad, Usufructo. - Pasaporte

		<ul style="list-style-type: none"> - Carné de Residente <p>SI ES PERSONA JURÍDICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NIT de la empresa o Sociedad - DUI (Representante legal) - NIT (Representante legal) - IVA, si requiere comprobante fiscal - Credencial inscrita y vigente o Copia de le escritura de Constitución de la sociedad y sus modificaciones y estatutos, debidamente registrados (CNR, INSAFOCOOP, Gobernación o Alcaldía Correspondiente) - Escritura de propiedad que puede ser: Compraventa, Traspaso, herencia, Arrendamiento con Promesa de Venta, donación, Nuda propiedad <p>SI ES POR MEDIO DE UN APODERADO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorización o poder general con cláusula especial para realizar trámites en ANDA, y para suscribir y contraer obligaciones a nombre de su representado. - DUI de apoderado - NIT de apoderado - Escritura de propiedad que puede ser: Compraventa, Traspaso por herencia, Arrendamiento con Promesa de Venta, Donación por Nuda propiedad, Usufructo. - DUI del titular. - NIT del titular <p>DOCUMENTOS ADICIONALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esquema de Ubicación - Acta Catastral - Constancia de Habilitación, si aplica - Orden de Instalación Ejecutada - Permisos de Rotura - Constancia de Ministerio de Salud, en caso que no tenga alcantarillado.
3	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica la Información técnica de instalación. Que los datos técnicos sean acordes al servicio solicitado.
4	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Si la información no coincide, regresa al Encargado Nuevos Servicios/ Auxiliar de nuevos servicios para revisión y genera correo al responsable. Si toda la información es correcta, aprueba para la creación de cuenta.
5	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Verifica en e-agencia que la cuenta ha sido creada.
6	Jefe de operaciones comerciales regional/ Auxiliar de catastro	Agrega número de IVA a cuenta creada (en caso que usuario solicite facturación con crédito fiscal).

ÁREA DE SUPERVISIÓN

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Supervisión	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Supervisión De Lectura

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Supervisión	Según programación selecciona rutas a supervisar generadas en la base de datos del sistema sobre rutas de lectura según criterios definidos tales como: códigos de observación de no lectura , zonas de mayor consumo, totalidad de lectores y solicitudes específicas del Área de Lectura y aviso.
2	Encargado de Supervisión	Solicita al encargado de lectura y aviso los Andalec trabajados en el día según programación.
3	Encargado de Supervisión	Entrega los Andalec recibidos a auxiliar de supervisión
4	Auxiliar de supervisión	Revisa los Andalec que fueron trabajados en el día para clasificar y extraer una copia de las rutas a supervisar.
5	Auxiliar de supervisión	Realiza programación y asignación de trabajo al supervisor para el siguiente día
6	Auxiliar de supervisión	Entrega Andalec y bitácora de trabajo al supervisor para levantamiento de ruta.
7	Supervisor	Revisa Andalec para identificar cuentas específicas según los criterios definidos y realizar supervisión de campo.
8	Supervisor	Recorre ruta completa y supervisa trabajo de lectura en busca de novedades.
9	Supervisor	Registra las novedades e inconsistencias encontradas y se detallan en bitácora de supervisión.
10	Supervisor	Entrega bitácora y copia de Andalec al auxiliar de supervisión.
11	Auxiliar de supervisión	Recibe los datos recolectados del supervisor y archiva bitácoras física y digitalmente.
12	Auxiliar de supervisión	Elabora reporte de casos relevantes y los envía por correo al Encargado de Supervisión.

13	Encargado de Supervisión	Recibe reporte de auxiliar de supervisión e informa de las correcciones y/o actualizaciones que se requieran al área correspondiente dentro del proceso de facturación (lectura y aviso, digitación, análisis de consumo).
14	Encargado de Supervisión	Elabora reporte con los resultados obtenidos de las solicitudes hechas por el Área de Lectura y Aviso y las entrega vía correo electrónico.
15	Encargado de Supervisión	Elabora consolidado mensual de la supervisión realizada al Área de Lectura y Aviso y entrega a Jefe de Departamento de Operaciones Comerciales Regional. En caso se repitan las inconsistencias encontradas en las futuras inspecciones informa a la Jefatura del área que corresponde.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Supervisión	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de entrega de Aviso en Campo**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Supervisión	Según programación Selecciona rutas a supervisar en el sistema en la base de datos de rutas de aviso, según los criterios definidos como: ruta total, ruta parcial, intervalos específicos y solicitud especial del Área de Lectura y Aviso.
2	Encargado de Supervisión	Solicita al encargado de lectura y aviso los Andalec de las rutas avisadas en el día según programación
3	Encargado de Supervisión	Entrega los Andalec recibidos a auxiliar de supervisión
4	Auxiliar de supervisión	Revisa los Andalec que fueron trabajados en el día para clasificar y extraer una copia de las rutas a supervisar.
5	Auxiliar de supervisión	Entrega copia de Andalec y bitácora de trabajo al supervisor para levantamiento de ruta de entrega de aviso
6	Supervisor	Recibe copia de Andalec y bitácora y se desplaza para realizar supervisión de campo.
7	Supervisor	Recorre ruta según criterios previamente definido y supervisa trabajo de entrega aviso en busca de novedades.
8	Supervisor	Registra las novedades e inconsistencias encontradas y se detallan en bitácora de supervisión de entrega de aviso.

9	Supervisor	Entrega bitácora y copia de Andalec al auxiliar de supervisión.
10	Auxiliar de supervisión	Recibe los datos recolectados del supervisor y archiva bitácoras física y digitalmente.
11	Auxiliar de supervisión	Elabora reporte de casos relevantes y los envía por correo al Encargado de Supervisión.
12	Encargado de Supervisión	Recibe reporte de casos relevantes del auxiliar de supervisión
13	Encargado de Supervisión	Revisa reporte con los resultados obtenidos de las solicitudes hechas por el Área de Lectura y Aviso y las entrega vía correo electrónico.
14	Encargado de Supervisión	Elabora un consolidado mensual de la supervisión realizada al Área de Lectura y Aviso y entrega a Jefe del Depto. de Operaciones Comerciales. En caso se repitan las inconsistencias encontradas en las futuras inspecciones informa a la Jefatura del área que corresponde.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Supervisión	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de entrega de Aviso Remoto**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Supervisión	Según programación Selecciona rutas a supervisar en el sistema en la base de datos de rutas de aviso según los criterios definidos como: ruta total, ruta parcial, intervalos específicos y solicitud especial del Área de Lectura y Aviso.
2	Encargado de Supervisión	Solicita al encargado de lectura y aviso los Andalec de las rutas avisadas en el día según programación
3	Encargado de Supervisión	Entrega los Andalec recibidos a auxiliar de supervisión para realizar asignación de trabajo.
4	Auxiliar de supervisión	Realiza programación y asignación de trabajo para supervisión de aviso.

5	Auxiliar de supervisión	Prepara base de datos de las rutas elegidas para monitoreo de entrega de aviso remoto, que contiene la información sobre el usuario.
6	Auxiliar de supervisión	Entrega los Andalec asignados y bitácora al supervisor para monitorear ruta de aviso.
7	Supervisor/ auxiliar de supervisión	Realiza monitoreo a través de llamadas telefónicas a los usuarios en intervalos predefinidos de una ruta.
8	Supervisor	Registra las novedades e inconsistencias encontradas y se detallan en bitácora de supervisión de aviso.
9	Supervisor	Entrega bitácora y copia de Andalec al auxiliar de supervisión.
10	Auxiliar de supervisión	Recibe los datos recolectados del supervisor y archiva bitácoras física y digitalmente.
11	Auxiliar de supervisión	Elabora reporte de casos relevantes y los envía por correo al Encargado de Supervisión.
12	Encargado de Supervisión	Recibe reporte de casos relevantes del auxiliar de supervisión
13	Encargado de Supervisión	Revisa reporte con los resultados obtenidos de las solicitudes hechas por el Área de Lectura y Aviso y las entrega vía correo electrónico.
14	Encargado de Supervisión	Elabora un consolidado mensual de la supervisión realizada al Área de Lectura y Aviso y entrega a Jefe del Depto. de Operaciones Comerciales. En caso se repitan las inconsistencias encontradas en las futuras inspecciones informa a la Jefatura del área que corresponde.

Referencia: 35.1-35.2-35.3-35.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Administrativa Financiera	
Día	Mes	Año	Gerencia Comercial - Departamento de Operaciones Comerciales Regional/ Área de Supervisión	
26	12	2019	Código: 35.1-35.2-35.3-35.4.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de Inspecciones**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Supervisión	Según programación solicita al encargado del Área de Inspecciones las órdenes de inspecciones ejecutadas el día anterior para realizar la supervisión.

2	Encargado de Supervisión	Recibe solicitudes de supervisión de las órdenes de inspecciones ejecutadas.
3	Encargado de Supervisión	Entrega las ordenes de Inspecciones al auxiliar de supervisión para realizar asignación de trabajo.
4	Auxiliar de supervisión	Revisa las órdenes que fueron ejecutados en el día para clasificar y extraer una copia de las órdenes a supervisar.
5	Auxiliar de supervisión	Realiza programación y asignación de trabajo para el siguiente día.
6	Auxiliar de supervisión	Entrega la copia de órdenes de inspecciones y bitácora de trabajo al supervisor para levantamiento de casos.
7	Supervisor	Recibe órdenes y bitácora para realizar supervisión de campo.
8	Supervisor	Supervisa trabajo de Inspección realizada en busca de novedades.
9	Supervisor	Registra las novedades e inconsistencias encontradas y se detallan en bitácora de supervisión. Si existiere caso en que la inspección reportada no fue ejecutada en campo por cualquier causa y el supervisor lo puede realizar, procede a ejecutarla y posteriormente la transfiere a formulario de inspección que deberá solicitar en oficina.
10	Supervisor	Entrega bitácora y copia de órdenes de inspecciones al auxiliar de supervisión.
11	Auxiliar de supervisión	Recibe los datos recolectados del supervisor y archiva bitácoras física y digitalmente.
12	Auxiliar de supervisión	Elabora reporte de casos relevante y los envía por correo al Encargado de Supervisión.
13	Encargado de Supervisión	Recibe reporte de auxiliar de supervisión e informa de las correcciones y/o actualizaciones al área correspondiente dentro del proceso de facturación.
14	Encargado de Supervisión	Elabora un reporte con los resultados obtenidos de las solicitudes hechas por el Área de Inspecciones y las entrega vía correo electrónico.
15	Encargado de Supervisión	Elabora un consolidado mensual de la supervisión realizada al Área de Inspecciones y entrega a Jefe del Depto. de Operaciones Comerciales. En caso se repitan las inconsistencias encontradas en las futuras supervisiones informa a la Jefatura del área que corresponde

GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

No.	DEPENDENCIA	CÓDIGO
	GERENCIA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO	
1	Formulación del Plan Anual Operativo Institucional.	37.3.20.01
2	Seguimiento y Evaluación de Planes Anuales Operativos Institucionales.	37.3.20.02
3	Elaboración de Informe mensual de Indicadores de Gestión	37.3.20.07
4	Elaboración, Revisión y/o Actualización de Manuales Administrativos (Manuales de: Puestos, Organización y Funciones y Procedimientos)	37.3.20.08
5	Revisión y Validación de documentos normativos Institucionales. (reglamentos, políticas, normativas, manuales, instructivos y planes)	37.3.20.09
6	Elaboración de Informe de Gestión de Riesgos Operativos	37.3.20.10
7	Seguimiento a los Informes de Resultados por Dependencia de Gestión de Riesgos Operativos	37.3.20.11

Referencia: 37			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	
12	11	2007	Código: 310.3.07.01	
20	04	2009	Código: 310.3.08.01	
13	02	2014	Código: 51.3.13.01	
04	09	2017	Código: 23.3.17.01	
27	09	2019	Código: 37.3.19.01	
27	08	2020	Código: 37.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Formulación del Plan Anual Operativo Institucional.**

Insumos: Presupuesto Institucional Anual Aprobado.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Planificación y Desarrollo	En el mes de octubre de cada año, reúne a los Técnicos de Planificación, para aplicar los lineamientos a considerar en la formulación del Plan Anual Operativo.
2	Gerente de Planificación y Desarrollo	Revisa contenido del instructivo vigente para formulación del Plan Anual Operativo.

		NOTA: En caso de ser necesario procede a su actualización, tomando en cuenta lineamientos de la Dirección Superior, luego remite a los Técnicos de Planificación, para que las incorporen al instructivo
3	Técnicos de Planificación	Recibe, revisa, procede a actualizar instructivo en formato digital y remite al Gerente de Planificación y Desarrollo.
4	Gerente de Planificación y Desarrollo	De no haber observaciones, valida y remite al Presidente de ANDA para su aprobación.
5	Gerente de Planificación y Desarrollo	Remite correo electrónico al grupo PAO, con la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Divulga el instructivo en formato digital. ○ Solicita la Formulación del Plan Anual Operativo del siguiente año, haciendo énfasis en que ésta debe de estar de acuerdo al presupuesto aprobado a cada dependencia y colocando fecha límite para su remisión. ○ Solicita designar a una persona titular y un suplente que fungirán como enlaces para coordinar la formulación con los Técnicos de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.
6	Técnico de Planificación	Atiende consultas o dudas que tengan los enlaces ya sea en el uso del sistema informático e-PAO, contenido o redacción del documento, los cuales son solventados a través de correos electrónicos o vía telefónica. En caso de ser necesario y/o a requerimiento de las dependencias, realiza reuniones con enlaces designados, para inducción y/o ampliación de estas.
7	Técnicos de Planificación	Recibe de las dependencias la formulación del Plan Anual Operativo por medio del sistema informático e-PAO, revisa y de haber inconsistencia hace observaciones, y en casos que amerite consulta con el Gerente de Planificación y Desarrollo.
8	Técnico de Planificación	Genera por medio del sistema informático e-PAO, el documento consolidado en forma digital de la formulación del Plan Anual Operativo Institucional. Remite al Gerente de Planificación y Desarrollo para revisión.
9	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe y revisa el contenido del documento, posteriormente analiza en forma conjunta con el Técnico de Planificación, las observaciones realizadas; las cuales valida y/o recomienda la adición de metas relevantes de considerar para el área que formula.
10	Técnicos de Planificación	En caso de ser necesario, realiza visitas y/o establece reuniones con los enlaces y/o referentes y/o Jefaturas de las diferentes dependencias de la Institución, para explicar las observaciones efectuadas al Plan Anual Operativo presentado, para que se incorporen las correcciones y se envíe en el documento definitivo.
11	Técnicos de Planificación	Genera el documento consolidado final y lo remite al Gerente de Planificación y Desarrollo para revisión.
12	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe documento final consolidado y firma de revisado, posteriormente envía a la Dirección Administrativa Financiera y Dirección Técnica para su aprobación.
13	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe documento aprobado con firma y sello de la Dirección Administrativa Financiera y Dirección Técnica y procede a la divulgación a Presidencia, Directores, Gerentes, Jefaturas y enlaces PAO por medio del correo electrónico.

Referencia: 37			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	
12	11	2007	Código: 310.3.07.02	
20	04	2009	Código: 310.3.08.02	
13	02	2014	Código: 51.3.13.02	
04	09	2017	Código: 23.3.17.02	
27	09	2019	Código: 37.3.19.02	
27	08	2020	Código: 37.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: Seguimiento y Evaluación de Planes Anuales Operativos Institucionales.
Insumos: Informe de Seguimiento.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva de la Gerencia de Planificación y Desarrollo	Elabora nota solicitando el ingreso y aprobación del seguimiento mensual del PAO en el sistema informático e-PAO, recordando las fechas finales establecidas de ingreso y aprobación: <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento: a más tardar el octavo día hábil de cada mes. ○ Evidencias: a más tardar el onceavo día hábil de cada mes. Firmada por el Gerente de Planificación y Desarrollo, la remite vía correo electrónico a todas las dependencias por medio de correo electrónico al grupo PAO.
2	Técnicos de Planificación	En caso de ser necesario o a solicitud de la dependencia, realiza visitas de trabajo, hace o responde a consultas telefónicas, para aclarar dudas de la información del seguimiento a ingresar en el sistema informático e-PAO.
3	Técnicos de Planificación	Recibe por medio del sistema informático e-PAO seguimientos y evidencias. Revisa, en caso de existir inconsistencia hace las consultas necesarias ya sea vía telefónica, por correo electrónico o de forma presencial Luego de aclarar dudas sobre el informe presentado procede a evaluar todas las metas planteadas en la formulación, dependiendo del resultado de la revisión, valida o rechaza el seguimiento por medio del sistema informático e-PAO. A la vez valida o rechaza las evidencias ingresadas en el sistema informático e-PAO. La revisión de las evidencias se efectuará de acuerdo al muestreo programado establecido por la Gerencia de Planificación y Desarrollo.
4	Técnico de Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Genera por medio del sistema, el documento integrado en formato digital del seguimiento de los Planes Anuales Operativos Institucional. ▪ Remite en formato digital el documento integrado y el informe de recomendación al seguimiento mensual del PAO, para que los Técnicos de Planificación responsables por dependencia revisen las áreas que le corresponden.
5	Técnicos de Planificación	Verifica que la información se haya procesado correctamente, y devuelve al Técnico de Planificación encargado de la consolidación.

6	Técnico de Planificación	Recibe, corrige y remite el documento integrado y el informe de recomendaciones al seguimiento mensual del PAO al Gerente de Planificación y Desarrollo, para su revisión y/o validación.
7	Gerente de Planificación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe del Técnico de Planificación, en formato digital el documento integrado y el informe de recomendaciones al seguimiento mensual del PAO Revisa informe y de ser necesario hace observaciones al seguimiento y entrega a Técnico de Planificación, para que las incorpore en la evaluación definitiva, (realiza observaciones las veces que sea necesario, con el fin de presentar una evaluación más objetiva de las metas de cada una de las dependencias institucionales).
8	Gerente de Planificación y Desarrollo	Revisa documento final, autoriza el envío y remite a Secretaria.
9	Secretaria Ejecutiva de la Gerencia de Planificación y Desarrollo	Elabora nota de remisión para Presidencia y Directores y remite al Gerente de Planificación y Desarrollo para firma. Posteriormente envía en forma escaneada al Gerente de Planificación y Desarrollo para que la remita a Presidencia y Direcciones por medio de correo electrónico.
10	Gerente de Planificación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Remite nota, documento integrado e informe de recomendaciones al seguimiento mensual del PAO (el cual incluirá el nombre de las dependencias que no remitieron su avance), del mes anterior en forma digital al Presidente y Directores por medio de correo electrónico. En funcionamiento normal esta información debe de remitirse a más tardar la última semana de cada mes. Notifica a la Secretaria Ejecutiva para que remita al grupo PAO, por medio de correo electrónico. <p>NOTA ACLARATORIA: En caso de existir alguna emergencia que impida realizar la actividad del seguimiento en las fechas establecidas, tanto por parte de las dependencias como de esta Gerencia, estos informes se remitirán a la mayor brevedad posible una vez restablecidas las labores.</p>
11	Secretaria Ejecutiva de la Gerencia de Planificación y Desarrollo	Divulga seguimiento, informe y nota de remisión al grupo PAO por medio del correo electrónico.

Referencia: 37			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Planificación y Desarrollo.	
12	11	2007	Código: 310.3.07.06	
20	04	2009	Código: 310.3.08.06	
13	02	2014	Código: 51.3.13.07	
04	09	2017	Código: 23.3.17.07	
27	09	2019	Código: 37.3.19.07	
27	08	2020	Código: 37.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Informe mensual de Indicadores de Gestión.**

Insumos: Informes Gerenciales.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaría Ejecutiva de la Gerencia de Planificación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe en forma física los informes o reportes mensuales de parte de las dependencias que aportan insumos para su elaboración. Entrega informes o reportes mensuales a Técnicos de Planificación, que tiene asignada el área de gestión para su seguimiento.
2	Técnico de Planificación	<p>Recibe por medio de correo electrónico los informes o reportes mensuales de parte de las dependencias que aportan insumos para su elaboración y revisa, en caso de hacer falta alguna información o ésta no sea consistente, consulta con el enlace o referente técnico responsable de elaborar el informe respectivo para aclarar dudas y poder procesar información recibida.</p> <p>Descarga reportes de la base de datos que sustenta la Gerencia Comercial a la intranet.</p> <p>Las dependencias tienen como plazo estipulado de envío los primeros diez días hábiles de cada mes.</p>
3	Técnico de Planificación	Clasifica la información recibida para la elaboración de Indicadores de Gestión Institucional, y para otros documentos que se elaboren periódica y ocasionalmente.
4	Técnico de Planificación	Analiza datos de los informes o reportes mensuales, procede a su procesamiento y tabulación. Luego genera reporte para observar el comportamiento de variables acumuladas por áreas de organización, y remite en forma digital al Técnico de Planificación encargado de la integración del informe de Indicadores de Gestión.
5	Técnico de Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Recibe en formato digital de los Técnicos de Planificación la información, para la integración del informe de Indicadores de Gestión a nivel institucional. Remite en formato digital el informe integrado para que cada Técnico de Planificación; revise las áreas que le corresponden.
6	Técnico de Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que la información haya sido procesada correctamente. Posteriormente a la revisión del informe devuelve al Técnico de Planificación a cargo de la integración de la información, para que realice correcciones en caso de existir.
7	Técnico de Planificación	Recibe, corrige y envía en formato digital el documento final al Gerente de Planificación para su revisión y/o validación.
8	Gerente de Planificación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe del Técnico de Planificación, en formato digital el documento integrado. Revisa informe y de ser necesario hace observaciones y entrega al Técnico de Planificación, para que las incorporen en el documento definitivo. (realiza observaciones las veces que sea necesario, con el fin de generar documento confiable y oportuno para la Dirección Superior, sobre los logros alcanzados por cada una de las Gerencias y Unidades Asesoras o de Apoyo Institucional).
9	Técnico de Planificación	Incorpora las observaciones realizadas al documento y procede a remitir el documento final, en formato digital al Gerente de Planificación y Desarrollo.
10	Gerente de Planificación y Desarrollo	Revisa documento final, autoriza el envío y remite a Secretaría.
11	Secretaría Ejecutiva de la Gerencia de	Elabora nota de remisión para Presidencia y Directores. La remite escaneada al gerente de Planificación con su firma y sello.

	Planificación y Desarrollo	
12	Gerente de Planificación y Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> Remite informe final y nota de remisión (el cual incluirá el nombre de las dependencias que no remitieron información), en formato digital al Presidente y Directores por medio de correo electrónico. En funcionamiento normal esta información debe de remitirse a más tardar la última semana de cada mes. Notifica a la Secretaria Ejecutiva para que remita al grupo de Indicadores de Gestión, por medio correo electrónico. <p>NOTA ACLARATORIA: En caso de existir alguna emergencia que impida realizar la actividad de elaboración de Indicadores de Gestión Institucional en las fechas establecidas, tanto por parte de las dependencias como de esta Gerencia, estos informes se remitirán a la mayor brevedad posible una vez restablecidas las labores.</p>
13	Secretaria Ejecutiva de la Gerencia de Planificación y Desarrollo	Divulga informe final y nota de remisión al grupo de Indicadores de Gestión, por medio del correo electrónico.

Referencia: 37			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
12	11	2007	Código:140.3.07.46	
20	04	2009	Código:140.3.08.46	
13	02	2014	Código: 51.3.13.10	
05	02	2015	Código: 23.3.15.08	
08	12	2016	Código: 23.3.16.08	
27	09	2019	Código: 37.3.19.08	
27	08	2020	Código: 37.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: Elaboración, Revisión y/o Actualización de Manuales Administrativos (Manuales de: Puestos, Organización y Funciones y Procedimientos)
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe requerimiento o remisión de documento de la dependencia solicitante para la actualización del Manual ya sea de Puestos, Organización y Funciones y/o de Procedimientos y margina a Técnico de Organización y Métodos

2	Técnico de Organización y Métodos	Atiende Instrucciones y procede a revisar el contenido del documento, definiendo aspectos básicos, según formatos vigentes.
3	Técnico de Organización y Métodos	Verifica que el documento este acorde con normativa interna vigente. Solicita información complementaria en caso de ser necesario o se reúne con las dependencias. De ser necesario recomienda gestionar opinión legal para no contrariar las leyes vigentes.
4	Técnico de Organización y Métodos	Si el documento cumple con los requerimientos de Planificación, prepara Acta de validación de la actualización de los Manuales para aprobación y remite a la Dependencia solicitante para revisión, firma y sello. El Acta deberá contener firma y sello de conformidad y aprobación por: - El Director y Gerente de la Dependencia - La Jefatura de la Dependencia solicitante y - El Gerente de Planificación y Desarrollo. El Acta firmada y sellada deberá ser devuelta, para que la Gerencia de Planificación proceda a gestionar su aprobación en Presidencia.
5	Técnico de Organización y Métodos	Recibe el Acta con firma y sello de la dependencia correspondiente y elabora nota de remisión adjuntando el Acta y los Manuales de Organización y Funciones, de Puestos o de Procedimientos según corresponda, e informa al Gerente de Planificación y Desarrollo quien gestionará ante Presidencia su autorización.
6	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe acta oficializada con documentos de legalización, notas de remisión u otros, y lo margina al técnico para su custodia e instruye a la Secretaria de Planificación y Desarrollo para que elabore nota de divulgación..
7	Técnico de Organización y Métodos	Recibe documentación y archiva.
8	Secretaria de Planificación y Desarrollo	Elabora y Remite vía e-mail nota de divulgación y el Manual actualizado a todas las dependencias de ANDA. Archiva documentos de divulgación como respaldo.

Referencia: 37			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Presidencia.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
12	11	2007	Código:140.3.07.46	
20	04	2009	Código:140.3.08.46	
13	02	2014	Código: 51.3.13.10	
08	12	2016	Código: 23.3.16.09	
27	09	2019	Código: 37.3.19.09	
27	08	2020	Código: 37.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: **Revisión y Validación de documentos normativos Institucionales. (reglamentos, políticas, normativas, manuales, instructivos y planes)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe documento y margina a Técnico de Organización y Métodos de la Gerencia de Planificación y Desarrollo.
2	Técnico de Organización y Métodos	Atiende Instrucciones y procede a revisar el contenido del documento, definiendo aspectos básicos, como: Funciones y actividades asignadas a las dependencias solicitantes..

3	Técnico de Organización y Métodos	Analiza que dicha documentación cumpla con lo solicitado. Verifica que el documento este acorde con las leyes, reglamentos, o instructivos (internos y/o externos) y formato vigente.
4	Técnico de Organización y Métodos	Sí el documento tiene observaciones, remite vía correo electrónico a la Dependencia o si es posible se reúne con los involucrados, para solventar las observaciones realizadas. Una vez revisado el documento, sugiere a la Dependencia solicitar opinión Jurídica con el propósito de obtener dictamen legal y posteriormente si la temática del documento lo requiere, deberá ser remitido a la Unidad de Género para visto bueno del enfoque de género
5	Técnico de Organización y Métodos	Recibe nuevamente de parte de la Dependencia el documento ya revisado por la Unidad Jurídica y codifica en señal de validación
6	Técnico de Organización y Métodos	Elabora nota de remisión y solicita firma y sello del Gerente de Planificación y Desarrollo
7	Técnico de Organización y Métodos	Verifica si el documento se encuentra de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno de la ANDA (NTCI) para aprobación de Junta de Gobierno o la máxima autoridad
REQUIERE APROBACIÓN DE JUNTA DE GOBIERNO		
8	Técnico de Organización y Métodos	Si el documento emana de las NTCIE y estas indican que deberá contar con aprobación de Junta de Gobierno , imprime dos copias del documento y envía junto con nota de remisión a la dependencia solicitante del instrumento para firma y sello de los responsables.
9	Técnico de Organización y Métodos	Recibe documentos firmados y sellados y los entrega al Gerente de Planificación para su firma y sello.
10	Gerente de Planificación y Desarrollo	Firma los documentos y entrega al Técnico de Organización y Métodos
11	Técnico de Organización y Métodos	Recibe documentos firmados y sellados por el Gerente de Planificación y Desarrollo y elabora nota de remisión a la dependencia solicitante, indicando que deberá continuar el proceso de aprobación ante Junta de Gobierno
12	Técnico de Organización y Métodos	Entrega la nota de remisión al Gerente de Planificación y Desarrollo para firma y sello
13	Técnico de Organización y Métodos	Recibe nota firmada y remite a la Dependencia solicitante junto con las dos copias firmadas en original de los documentos que se someterán a aprobación indicando que deberá continuar el proceso con la Unidad de Secretaría de Junta de Gobierno.
14	Secretaria de Planificación	Recibe Acta de aprobación de Junta de Gobierno junto al Documento original para resguardo en Planificación y su respectiva divulgación.
15	Gerente de Planificación y Desarrollo	Revisa Acta de aprobación y el documento original y entrega al Técnico de Organización y Métodos, para resguardo. Instruye a la Secretaria Ejecutiva de Planificación y Desarrollo para se realice divulgación a nivel Institucional vía correo electrónico.

16	Secretaria Ejecutiva de la Gerencia de Planificación y Desarrollo	Realiza la divulgación mediante correo electrónico, adjuntando el documento aprobado y el Acuerdo de Junta de Gobierno (en caso haya sido aprobado por Junta de Gobierno) a todas las dependencias de ANDA
REQUIERE APROBACIÓN DE LA PRESIDENCIA DE ANDA		
17	Técnico de Organización y Métodos	<p>Si el documento no está considerado en las NTCIE de la ANDA, o estas manifiestan que deberá ser aprobado por el Presidente u otra autoridad designada:</p> <p>Imprime una copia del documento y envía junto con la nota de remisión firmada y sellada por la Gerencia de Planificación a la dependencia solicitante del instrumento para firma y sello de los responsables, indicando que deberá devolver el documento original a la Gerencia de Planificación para continuar el proceso de aprobación</p> <p>NOTA: Todos los documentos deberán contar con el Vo.Bo. del Director Técnico o Director Administrativo Financiero antes de pasar a firma de Presidencia. Los documentos de carácter técnico-operativo serán firmados por el Director Técnico y los de carácter administrativo-financiero y para las unidades de Staff serán firmados por el Director Administrativo Financiero</p>
18	Técnico de Organización y Métodos	Recibe documentos firmados y sellados por la Dependencia responsable y los entrega al Gerente de Planificación para su firma y sello.
19	Gerente de Planificación y Desarrollo	Firma y sella los documentos y entrega al Técnico de Organización y Métodos
20	Técnico de Organización y Métodos	Elabora la nota de remisión para enviar a Presidencia y entrega al Gerente de Planificación y Desarrollo para firma y sello
21	Técnico de Organización y Métodos	Remite a Presidencia la documentación para su aprobación..
22	Gerente de Planificación y Desarrollo	<p>Revisa Acta de aprobación firmada y sellada por Presidencia y entrega al Técnico de Organización y Métodos, para resguardo.</p> <p>Instruye a la Secretaria Ejecutiva de Planificación y Desarrollo para que realice divulgación vía correo electrónico a nivel Institucional.</p>
23	Secretaria Ejecutiva de la Gerencia de Planificación y Desarrollo	<p>Realiza la divulgación vía correo electrónico a todas las dependencias de ANDA, en el siguiente orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el documento fue aprobado por Junta de Gobierno, adjunta Acuerdo de Junta de Gobierno y la Normativa aprobada. • Si el documento fue aprobada por Presidencia adjunta el documento aprobado

Referencia: 37			Ámbito de Competencia		Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia		
Día	Mes	Año	Gerencia de Planificación y Desarrollo		
27	09	2019	Código: 37.3.19.10		

27	08	2020	Código: 37.3.20.10	
----	----	------	--------------------	--

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Informe de Gestión de Riesgos Operativos**

Insumos: **Manual de Gestión de Riesgos**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	En los meses de junio y diciembre o de acuerdo a lo establecido en el Plan Anual Operativo (PAO) de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, elabora y remite correo electrónico solicitando la elaboración o actualización de la formulación de la Gestión de Riesgos a las Dependencias correspondientes, estableciendo un periodo de 30 días calendario para la remisión de dicha información. En caso de ser necesario o a solicitud de la dependencia, realiza visitas de trabajo o recibe consultas telefónicas, para aclarar dudas sobre la formulación.
2	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Una vez recibida la formulación, procede a revisarla, verificando que los datos ingresados sean coherentes tanto en la matriz de riesgos como en la matriz de eventos. Además, confronta los datos con las matrices presentadas el periodo anterior.
3	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Luego de realizar la revisión de las matrices, si no hay observaciones, procede a agregarlas a la matriz consolidada y remite archivo a través de correo electrónico a Gerente de Planificación y Desarrollo.
4	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe y revisa matriz consolidada. Si no hay observaciones, remite por correo matriz a Comisión de Riesgos para su revisión y valoraciones a los riesgos tipificados como importantes y/o intolerables. En caso de existir observaciones, devuelve a Técnico de Gestión de Riesgo Operativo para que estas sean superadas
5	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe matriz consolidada de parte de la Comisión de Riesgos con visto bueno o con observaciones a los riesgos presentados.
6	Gerente de Planificación y Desarrollo	Remite matriz consolidada a Técnico de Gestión de Riesgo Operativo.
7	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	En caso de existir observaciones, devuelve las matrices a la dependencia correspondiente para que estas sean superadas. Si no hay observaciones, continua con el proceso.
8	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Procede a elaborar el Informe de Gestión de Riesgos Operativos para Junta de Gobierno, tomando en cuenta solamente a aquellas dependencias que remitieron sus matrices en el tiempo establecido. Nota: Dentro del Informe se debe detallar las dependencias que no cumplieron con la remisión de la formulación.
9	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Remite Informe de Gestión de Riesgos Operativos a Gerente de Planificación y Desarrollo para revisión y visto bueno.
10	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Recibe Informe de Gestión de Riesgos Operativos y procede a elaborar nota de Remisión para Unidad de Secretaría, adjuntando archivo en formato físico y digital.
11	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Entrega nota de remisión, Informe de Gestión de Riesgos Operativos impreso y en formato digital a Secretaria Ejecutiva de Planificación y Desarrollo para que se remita a la Unidad de Secretaría para ser agendado en la próxima sesión de Junta

		Ordinaria.
--	--	------------

Referencia: 37			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Gerencia de Planificación y Desarrollo	
27	08	2020	Código: 37.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: **Seguimiento a los Informes de Resultados por Dependencia de Gestión de Riesgos Operativos**

Insumos: **Matrices de Riesgo y Eventos de Riesgo**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
Nota: Después de presentar el Informe de Gestión de Riesgos a Junta de Gobierno, se procede a la elaboración de los Informes de Resultados por Dependencia.		
1	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Elabora Informe de Resultados por Dependencia el cual incluye: <ol style="list-style-type: none"> 1. Los eventos que más se repiten en el semestre. 2. El promedio para el riesgo inherente y el riesgo residual. 3. Los riesgos que con base al Mapa de Riesgos están tipificados como moderados, importantes y/o intolerables.
2	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Una vez finalizado el Informe de Resultados, remite archivo a través de correo a cada una de las dependencias, notificando los resultados de la formulación. Para Seguimiento. Se toma una muestra del 50% de las dependencias con riesgos tipificados como importantes y/o intolerables y se les comunica por medio de correo electrónico que cuentan con un plazo máximo de 2 meses para realizar cambios a los controles internos.
3	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	Revisa la información enviada por las dependencias. Si hay observaciones, envía correo a enlace para que las supere. Si no hay observaciones, elabora y remite informe a Gerente de Planificación y Desarrollo con los resultados del seguimiento, notificando además cuales dependencias cumplieron con la remisión de la información y cuales no cumplieron.
5	Gerente de Planificación y Desarrollo	Recibe y revisa informe. En caso de existir observaciones devuelve a Técnico de Gestión de Riesgos para que sean superadas. Si no hay observaciones, remite a Técnico de Gestión de Riesgos para continuar con el proceso.
6	Técnico de Gestión de Riesgo Operativo	En caso de haber observaciones, procede a subsanarlas. Si no hay observaciones, procede a guardar informe de resultados por dependencia en formato digital y sus evidencias.

DIRECCIÓN TÉCNICA

No.	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
	DIRECCIÓN TÉCNICA	
1	Extensión de Certificados de No Afectación.	38.3.20.01
2	Estudios Hidrogeológicos, Perforaciones de Pozos, Rehabilitación de Pozos, Limpiezas y Aforos de Pozos, Supervisión de Pozos.	38.3.20.02
	CENTRO DE CONTROL DE SISTEMAS (CCS).	
3	Registrar Información en Bitácora del Sistema de Monitoreo y Control de Plantas de Bombeo SMC.	38.1.3.20.01
4	Reportes de Cloro Residual.	38.1.3.20.02
5	Reportes de Desperfectos de Equipos y Estaciones de Bombeo.	38.1.3.20.03
6	Reporte de Incidencias de Operadores y Vigilantes.	38.1.3.20.04
7	Reportes Mensual de Horas Trabajadas y Muestras de Cloro Residual.	38.1.3.20.05
8	Control y Monitoreo de Sistemas de Producción.	38.1.3.20.06
9	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Comunicación y Sitios de Repetición.	38.1.3.20.07
10	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Sistemas de Automatización.	38.1.3.20.08
11	Supervisión de Equipo de Comunicación y Automatización Instalado en diferentes lugares de la Institución.	38.1.3.20.09
12	Elaboración de Programación mensual de Turnos de Operadores de Despacho.	38.1.3.20.10
13	Elaboración del Informe de Horas Extras y Nocturnidad del Personal.	38.1.3.20.11
14	Análisis y Diseño de Base de Datos.	38.1.3.20.12
15	Monitoreo y Administración Base de Datos.	38.1.3.20.13
16	Informe de Operación e Informe de Necesidades y Fallas en Sistemas de Producción	38.1.3.20.14
17	Elaboración de Reporte de Viáticos	38.1.3.20.15

DIRECCION TÉCNICA

Referencia: 38			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica.	
13	02	2014	Código: 200.3.13. 01	
14	09	2020	Código:38.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: Extensión de Certificado de No Afectación.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva de Dirección Técnica	Recibe solicitud de Empresas, Instituciones o personas naturales, de Constancia de No Afectación con sus anexos (Estudio Hidrogeológico, Informe técnico de pozo si ya está construido, Recibo cancelado y constancia de apertura de cuenta por explotación privada), genera entrada en sistema de control de correspondencia.
2	Director Técnico	Recibe solicitudes de Certificado de No Afectación, margina a Gerente de Investigación Hidrogeológica,
3	Secretaria Ejecutiva de Dirección Técnica	Despacha solicitud a Gerente de Investigación, Hidrogeológica
4	Gerente de Investigación, Hidrogeológica	Recibe y margina a Colaborador Técnico para visita técnica al lugar, evaluación y posterior opinión técnica, devuelve a Dirección Técnica expediente completo para posterior firma
5	Secretaria Ejecutiva de Dirección Técnica	Imprime Certificado de No Afectación pasa a firma a Director Técnico
6	Director Técnico	Firma Certificado de No Afectación.
7	Secretaria Ejecutiva de Dirección Técnica	Informa a interesado que ya se cuenta con respuesta a su solicitud para que pase a retirar documento y archiva expediente completo.

Referencia: 38			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica.	
12	11	2007	Código: 250.3.07.(1 al 6)	
20	04	2009	Código: 250.3.08.(1 al 6)	
13	02	2014	Código: 200.3.13.02	
14	09	2020	Código:38.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Estudios Hidrogeológicos, Perforaciones de Pozos, Rehabilitación de Pozos, Limpiezas y Aforos de Pozos, Supervisión de Pozos.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva de Dirección Técnica	Recibe solicitud de Empresas, Instituciones, Alcaldías, Comunidades, ONG 's, Gerentes Regionales solicitudes de Estudios Hidrogeológicos, Perforaciones, Rehabilitaciones, limpiezas, Aforos y Supervisión de pozos, genera entrada de solicitud en sistema de control de correspondencia.
2	Director Técnico	Recibe solicitudes de Estudios Hidrogeológicos, Perforaciones, Rehabilitaciones, limpiezas, Aforos y Supervisión de pozos, margina a Gerente de Investigación Hidrogeológica.
3	Secretaria Ejecutiva de Dirección Técnica	Despacha solicitud a Gerente de Investigación, Hidrogeológica .
4	Gerente de Investigación Hidrogeológica	Recibe y margina a Colaborador Técnico para visita técnica al lugar, evaluación, y posterior opinión técnica, devuelve a Dirección técnica expediente completo para posterior firma y sello.

5	Secretaría Ejecutiva de Dirección Técnica	Elabora nota para empresa, Región, Alcaldía ADESCO, persona natural informando resultado de solicitud.
6	Director Técnico	Firma nota dirigida a empresa, Región, Alcaldía, ADESCO, persona natural.
7	Secretaría Ejecutiva de Dirección Técnica	Contacta empresa, Región, Alcaldía ADESCO o persona natural que pasen a recoger resultado de Estudio y archiva expediente completo.

CENTRO DE CONTROL DE SISTEMAS (CCS)

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.03	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Registrar Información en Bitácora del Sistema de Monitoreo y Control de Plantas de Bombeo (SMC).**

Insumos: Información de estaciones de bombeo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operadores de Bombas y Operadores Motorizados, Vigilantes	Informan a Operadores de Despacho problemas en el funcionamiento de equipos de cloración, DPD, desperfectos en la infraestructura de la planta, acueductos, fallas en sistema eléctrico o cualquier otro suceso que afecte la operación normal de las estaciones de bombeo.
2	Operador de Despacho	Registra en la bitácora electrónica la información proporcionada por los Operadores de Bomba.
3	Operador de Despacho	Contacta a través de radio o teléfono (Según la disponibilidad del personal), al técnico responsable de realizar o coordinar los trabajos solicitados y registra en la bitácora los datos, la fecha de reportado, la hora y el responsable de atender las necesidades o fallas.
4	Operador de Bomba y Operadores Motorizados, Vigilantes	Informan a Operador de Despacho las reparaciones y solución de fallas reportadas, en las plantas de bombeo.
5	Operador de Despacho	Descargar de la Bitácora Electrónica sucesos ya reparados o trabajos realizados, con la información proporcionada por los Operadores de Bomba sobre la ejecución de los trabajos.
6	Operador de Despacho	Contacta con Administrador de la Base de datos para cualquier corrección que necesite en la bitácora. El Operador de Despacho solo puede hacer modificaciones en el transcurso de las 24 horas después el sistema lo bloquea de cualquier modificación.
7	Coordinador del Centro de Control de Sistemas (CCS)	Revisa a diario la información registrada en la Bitácora electrónica.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.04	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Reportes de Cloro Residual.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Despacho	Solicita a la hora establecida a través de radio la cantidad de cloro residual determinada en el agua de las Plantas de Bombeo y la ingresa en el Reporte de Plantas de Bombeo del Sistema de Monitoreo y Control.
2	Operador de Bomba Operador Motorizado, Vigilante	Informa a Operador de Despacho cantidad de cloro residual determinada en el agua de las Plantas de bombeo.
3	Operador de Despacho	En caso de recibir un dato fuera del rango de la Norma Salvadoreña, previene al operador de bomba, Operador Motorizado o Vigilante, para que revise el sistema de cloración e informa al encargado de cloración de la región para que atienda el caso.
4	Analista programador	Revisa los reportes de cloro diariamente para verificar los datos registrados y corrige la información.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.05	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Reportes de Desperfectos de Equipos y Estaciones de Bombeo.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta, Operadores Motorizados, Vigilantes/operadores, Técnicos de Electromecánica y Técnicos de Mantenimiento de Redes	Informan a través de radio, teléfono u otro medio de comunicación, sobre fallas en pozos, equipos, de rebombeo, red de distribución, alimentación eléctrica u otra falla por la cual queda sin operar un equipo específico o la estación completa, así como mantenimientos preventivos que causaran disminución en la operación.
2	Operador de Despacho	Ingresa información en la bitácora electrónica las fallas, según corresponda, los datos siguientes:

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selecciona fecha y hora en la cual queda fuera de operación el equipo o estación de bombeo. ▪ Selecciona Nombre de la Estación de Bombeo. ▪ Se hace una breve descripción del suceso en el cual se tiene que detallar el equipo según el tipo (pozo o rebombeo) o si queda fuera de operación completamente la estación, derrames en tubería, problemas de alimentación eléctrica, altos niveles en plantas a las que inyecta o calidad del agua. ▪ Selecciona el Técnico que ordena la suspensión. ▪ Selecciona tipo Falla por la cual ha quedado fuera de operación.
3	Operador de Bombas, Técnicos del Depto. de Mantenimiento y Técnicos de Mantenimiento de Redes	Informa a Encargado de Despacho la conclusión de los trabajos de reparación o avances en el mantenimiento de equipos o reparación de fallas.
4	Operador de Despacho	<p>Descarga reparación: Ingresa información en la Bitácora electrónica sobre las fallas, según corresponda, los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selecciona fecha en que se reparó el equipo o falla por la cual se suspendió la planta de bombeo. ▪ Selecciona hora en que se reparó el equipo o falla por la cual se suspendió la planta de bombeo. ▪ Selecciona Técnico que realizó la reparación.
5	Analista Programador-2	<p>Revisa los reportes de desperfectos diariamente para verificar los datos registrados, en caso de necesario realizar las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar correcciones a Operadores de Despacho. ▪ Comunicarse con los responsables de la ejecución de los trabajos para registrar el avance de los trabajos.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.06	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: **Reporte de Incidencias de Operadores y Vigilantes.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Despacho	<p>Registra en el Sistema de Monitoreo y Control (SMC) las incidencias de Operadores con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresa Nombre del Operador (si está disponible). ▪ Selecciona Estación de bombeo donde se encuentra destacado el operador de bomba o vigilante.

		<ul style="list-style-type: none"> Selección Fecha y turno en el cual ha ocurrido la incidencia. Breve descripción del problema por el cual se realiza el reporte. El sistema automáticamente registra nombre del operador de despacho que reportará la falla. Observación adicional que sea necesaria.
2	Secretaria	Revisa la información de las incidencias de operadores de bomba o vigilante
3	Secretaria.	Convierte a formato PDF cada una de las incidencias.
4	Secretaria	Envía por correo electrónico las incidencias al Jefe de Producción, Supervisor de Operadores y Supervisor de Vigilantes con copia a Coordinador del CCS.
5	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Revisa incidencias en el correo electrónico.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.07	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: **Reportes Mensual de Horas Trabajadas y Muestras de Cloro Residual.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Despacho	Solicita horas trabajadas diarias de los equipos de rebombeos, pozos y manantiales a Operador de Bomba de las Estaciones de Bombeo, Motorizados y vigilantes de los sistemas AMSS, Zona Norte y Guluchapa – Joya Grande que cuentan con comunicación de radio.
2	Operador de Despacho	Registran las horas trabajadas en el Sistema de Monitoreo y Control.
3	Analista Programador	Revisa las horas trabajadas, elabora informe mensual y lo entrega a Coordinador de CCS para revisión.
4	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Revisa horas trabajadas y las autoriza para enviarlas al Área de Producción.
5	Analista Programador	Envía horas trabajadas al Área de Producción.
6	Analista Programador	Revisa muestras de cloro residual almacenadas en el Sistema de Monitoreo y Control, elabora informe mensual y lo entrega a Coordinador del CCS para revisión.

7	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Revisa muestras de cloro residual y las autoriza para enviarlas al Área de Producción.
8	Analista Programador	Envía muestras de cloro residual al Área de Producción.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.08	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: **Control y Monitoreo de Sistemas de Producción.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Despacho del CCS	Recibe turno de trabajo a la hora establecida y solicita explicación del estado de los sistemas al Operador de Despacho que entrega el turno.
2	Operador de Despacho del CCS	Lee y analiza la información registrada en el Sistema de Monitoreo y Control (SMC) desde su último turno realizado en ese despacho, en los módulos de Operación y Bitácora Electrónica
3	Operador de Despacho del CCS	A cada hora solicita a través de radio a Operadores de Bombas, Operadores Motorizados y Vigilantes/Operadores las condiciones de operación de las estaciones de bombeo y las ingresa en el SMC
4	Operador de Despacho del CCS	Indica a Operadores de Bomba la cantidad de equipos que debe operar y forma de apertura/cierre de las válvulas de inyección o distribución de acuerdo a las condiciones de trabajo en los sistemas de producción.
5	Operador de Bombas, Motorizado, Vigilante/Operadores y Técnico.	Informan a Operador de Despacho desperfectos de equipos, derrames en calles, cortes de energía, cloro residual y demás información relacionada con la producción, operación y distribución de los sistemas que abastece al Gran San Salvador.
6	Operador de Despacho del CCS	Informa a los responsables de realizar reparaciones o trabajos en las Estaciones de Bombeo, de acuerdo al tipo de falla o necesidad.
7	Operador de Despacho del CCS	Registra la información en la bitácora electrónica.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.09	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Equipos de Comunicación y Sitios de Repetición.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Elabora periódicamente la programación de rutas de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los sitios donde se cuenta con radios de comunicación de voz (radio, fuente, baterías, cable coaxial, antena,) y equipos de repetición, tomando en cuenta realizar al menos 2 mantenimientos durante el año a cada radio de comunicación y 1 mantenimiento mensual en repetidoras de El Picacho, Los Planes, Guluchapa, y mantenimientos en repetidoras de Oriente y Occidente según sea necesario
2	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Planifica la adquisición de materiales y repuestos que se utilizarán durante el año en la realización de mantenimiento preventivo y correctivo de radios y repetidoras.
3	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Asigna según la programación realizada, al Colaborador en electrónica que realizará el mantenimiento preventivo y correctivo, le indica los lugares donde ejecutará los trabajos, así como el vehículo que utilizará para transportarse y personal de apoyo.
4	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Indica la realización de trabajos correctivos que hayan quedado pendientes en mantenimientos anteriores, en los lugares que visitará.
5	Colaborador en electrónica	Prepara el equipo y materiales que necesitará para realizar mantenimiento preventivo y trabajos correctivos en cada uno de los lugares que se le asignan.
6	Secretaria	Elabora permiso de vehículo con la ruta asignada por el Coordinador del CCS, incluye vales de combustible si se requieren
7	Coordinador del CCS	Autoriza el permiso del vehículo
8	Colaborador en electrónica	Visita cada uno de los lugares asignados y realiza mantenimiento preventivo del equipo de comunicación (radios, repetidoras, micrófonos, controladores de repetidoras, fuentes de voltaje, baterías, conectores, cable coaxial, antenas, tensores), entre las principales actividades están: <ul style="list-style-type: none"> Revisión y/o ajuste de frecuencias de operación del equipo de comunicación.

		<ul style="list-style-type: none"> Revisión y/o ajuste de voltaje del equipo de comunicación. Revisión y/o ajuste de potencias de transmisión y recepción del equipo de comunicación. Revisión y/o sustitución de conectores, cables coaxial y antenas Orientación de antena Limpieza general del equipo del equipo de comunicación. Observa y reporta cualquier accesorio del equipo de comunicación que necesite ser reparado en laboratorio o sustituido en próxima visita. Realiza pruebas de comunicación con Operador de Despacho.
9	Colaborador en Electrónica	En caso el equipo revisado no pueda ser reparado en el lugar visitado, se lo lleva al CCS para repararlo, anota en bitácora de la planta de bombeo los datos del equipo que retira.
10	Colaborador en electrónica	Ingresa la orden de trabajo en el Sistema de Monitoreo y Control de Plantas de Bombeo describiendo los trabajos realizados, materiales utilizados, trabajos futuros a realizar y número de inventario de los equipos de comunicación revisados.
11	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	<ul style="list-style-type: none"> Revisa cada una de las órdenes de trabajo, analiza información y programa los trabajos que el técnico haya observado necesarios realizar en próximas visitas. Gestiona la compra de materiales o equipos que solicite el técnico para reparar equipos de comunicación y que no se tenga en bodega.
12	Colaborador en Electrónica	Revisa equipos traídos de plantas de bombeo u otros lugares, en caso no puedan ser reparados, solicita a Secretaria elaborar Transferencia hacia Activo Fijo para descargarlo. Si el equipo es reparado informa a Coordinador del CCS para que programe la fecha que se reinstalará
13	Secretaria	Elabora Transferencias hacia Activo Fijo, de equipos que ya no se pueden reparar, verifica números de inventario y serie, verifica que el Colaborador en Electrónica firme las Transferencias y Cartas de revisión técnica
14	Coordinador del CCS	Revisa transferencias y las firma, las devuelve a Secretaria para que los envíen a Activo Fijo
15	Analista Programador	Actualiza base de datos con transferencias de equipos que se hayan realizado durante los mantenimientos.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.10	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Sistemas de Automatización.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Elabora periódicamente la programación de rutas de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los sitios donde se cuenta con equipos de automatización, tomando en cuenta realizar al menos 1 mantenimiento cada seis meses a cada equipo.
2	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Planifica la adquisición de materiales y repuestos que se utilizarán durante el año en la realización de mantenimiento preventivo de equipos de automatización.
3	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Asigna según la programación realizada, al Colaborador en electrónica que realizará el mantenimiento preventivo y correctivo, le indica los lugares donde ejecutará los trabajos, así como el vehículo que utilizará para transportarse.
4	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Indica la realización de trabajos correctivos que hayan quedado pendiente en mantenimientos anteriores en los lugares que visitará.
5	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Entrega repuestos o accesorios para ser sustituido en lugares donde no se puedan reparar en el sitio.
6	Colaborador en Electrónica	Prepara el equipo y materiales que necesitará para la realización de mantenimiento preventivo y trabajos correctivos que realizará en cada uno de los lugares que se le asignan.
7	Secretaria	Elabora permiso de vehículo con la ruta asignada por el Coordinador del CCS, incluye vales de combustible si se requieren.
8	Coordinador del CCS	Autoriza el permiso del vehículo
9	Colaborador en Electrónica	Visita cada uno de los lugares asignados y realiza mantenimiento preventivo del equipo de automatización (radio de datos, controladores, fuentes de voltaje, baterías, conectores, cables de alimentación, tarjetas I/O), entre las principales actividades están: <ul style="list-style-type: none"> Revisión de cada uno de los componentes de la RTU. Revisión de cada uno de los componentes del panel de radios de datos.

		<ul style="list-style-type: none"> Revisión y/o ajuste de voltaje de alimentación de la RTU. Revisión y/o ajuste de potencias de transmisión y recepción del equipo de comunicación de datos. Revisión y/o sustitución de conectores, cables coaxial y antenas. Limpieza general del equipo del equipo automatización. Observa y reporta cualquier accesorio del equipo de automatización que necesite ser reparado en laboratorio o sustituido en próxima visita.
10	Colaborador en Electrónica	Ingresa en el Sistema de Monitoreo y Control de las Plantas de Bombeo la orden de trabajo describiendo los trabajos realizados, trabajos futuros a realizar y número de inventario de los equipos de comunicación revisados.
11	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Revisa las ordenes de trabajo, analiza información y programa los trabajos que el técnico haya observado necesarios realizar en próximas visitas.
12	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Gestiona la compra de materiales o equipos que solicite el técnico para reparar equipos de automatización y que no se tenga en bodega.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.11	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de Equipo de Comunicación y Automatización Instalado en diferentes lugares de la Institución.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador del CCS	Elabora rutas de supervisión de equipo de comunicación de voz, repetidoras y equipos de automatización dependiendo de las fallas registradas en la Bitácora diaria del Sistema de Monitoreo y Control de las Plantas de Bombeo.
2	Secretaria	Elabora permiso de vehículo con la ruta asignada por el Coordinador del CCS, incluye vales de combustible si se requieren
8	Coordinador del CCS	Autoriza el permiso del vehículo

2	Coordinador del CCS	Realiza las rutas de supervisión según las necesidades y fallas registradas en la Bitácora del Sistema de Monitoreo y Control según observaciones de cada Planta de Bombeo.
---	---------------------	---

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.12	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Programación mensual de Turnos de Operadores de Despacho.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador del CCS	Indica a Secretaria elaborar Cuadro de Turnos de los Operadores de Despacho y le informa cambios a tomar en cuenta por vacaciones u otros motivos.
1	Secretaria	Revisa programación de turnos del mes anterior a la programación que realizará.
2	Secretaria	Elabora la programación de turnos de los operadores de despacho, según el formato establecido tomando en cuenta el personal que vacaciona, incapacidades, disponibilidad de personal, días festivos y rotación de turnos (H2, H8, H9 y Supernumerario).
3	Secretaria	Entrega programación de turnos a Coordinador de CCS.
4	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Revisa programación de turnos y los autoriza y devuelve a secretaria
5	Secretaria	Entrega a Operadores de Despacho la programación de turnos autorizada y sellada.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.13	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración del Informe de Horas Extras y Nocturnidad del Personal.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Personal del CCS	Elabora Orden de Trabajo donde detalla horas extras realizadas y las entrega a Secretaria.
2	Secretaria	Verifica reportes de horas extras, bitácoras de los operadores de despacho, ordenes de trabajo y marcaciones, para comprobar la realización de horas extras.
3	Secretaria	Ingresa la información al software de horas extras y nocturnidades, según el turno que haya realizado el operador de Despacho (H2, H8, H9, Supernumerario, Comodín) u otro personal del CCS.
4	Secretaria	Entrega a Coordinador del CCS los correspondientes reportes y planillas para revisión.
5	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS	Revisa y autoriza el reporte de horas extras y de nocturnidad, con las correspondientes planillas.
6	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS	Entrega reportes de horas extras y planillas a Secretaria para completar toda la información, firmas y sellos.
7	Motorista	Envía informes de horas extras y nocturnidad a Secretaria de la Dirección Técnica.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.14	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.12	

Nombre del Procedimiento: **Análisis y Diseño de Base de Datos**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS)	Considera cambios en el SMC por:

		<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de otras unidades sobre necesidades o mejoras en el SMC para procesar la información que se recibe de las Estaciones de Bombeo. Mejoras en el SMC para interpretar la información que faciliten la toma de decisiones. <p>Le explica los cambios requeridos al Analista Programador.</p>
2	Analista Programador	Desarrolla nuevos módulos que se necesitan en el Sistema de Monitoreo y Control (SMC) en los módulos de Administración, Catalogo, Consultas, Operación de Plantas de Bombeo, Bitácora Electrónica, Incidencias de Operadores, Comunicación de radios, tableros mímicos
3	Analista Programador	Actualiza módulos del Sistema de Monitoreo y Control de Plantas de Bombeo.
4	Analista Programador	Desarrolla, Diseña y actualiza Pantallas de tableros Mímicos del SMC y los prueba en forma local
5	Coordinador del CCS	Revisa los cambios, mejoras o nuevos módulos del SMC, modificaciones de tableros o nuevos procedimientos para procesar la información; los aprueba hasta que funcionen correctamente.
5	Analista Programador	Actualiza los cambios, mejoras o nuevos módulos del SMC en el servidor real para que todos los usuarios puedan utilizarlos.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
13	02	2014	Código: 200.3.13.15	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.13	

Nombre del Procedimiento: **Monitoreo y Administración Base de Datos.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista Programador	<p>Revisar diariamente en el Sistema de Monitoreo y Control:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportes de Plantas de Bombeo. Reportes de Cloro. Bitácora diaria. Reportes de Horas Trabajadas. Reporte de Macromedidores.
2	Analista Programador	Realizar Mantenimiento Base de Datos

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agregando información al Sistema de Monitoreo y Control de Plantas de Bombeo. ▪ Actualizando la información del Sistema de Monitoreo y Control de Plantas de Bombeo. ▪ Modificando la información del Sistema de Monitoreo y Control de Plantas de Bombeo. ▪ Eliminando información errónea del Sistema de Monitoreo y Control de Plantas de Bombeo con autorización del Coordinador CCS.
3	Analista Programador	Realiza Backup de información semanalmente o según sea requerido por Coordinador del CCS.
4	Analista Programador	Brinda asistencia Técnica a Operadores de Despachos de las 4 regiones en: <ul style="list-style-type: none"> • Modificación de parámetros que se piden a las estaciones de bombeo por radio o teléfono. • Adicionar o suprimir estaciones de bombeo o parámetros en los reportes que se piden cada hora. • Explicación de opciones del sistema para obtener informes
5	Analista Programador	Brinda asistencia Técnica a Usuarios del Sistema de Monitoreo y Control (SMC) <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de reportes de operación de funcionamiento de plantas de bombeo. • Elaboración de reportes varios, con la información del SMC para diferentes usuarios.
6	Analista Programador	Informa a Coordinador del CCS cualquier observación en el registro y procesamiento de los datos.
7	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS	Realiza las medidas correctivas para normalizar el registro y procesamiento de datos.

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.14	

Nombre del Procedimiento: **Informe de Operación e Informe de Necesidades y Fallas en Sistemas de Producción**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista Programador y Secretaria	Revisar diariamente en el Sistema de Monitoreo y Control (SMC) para obtener la información sobre <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reportes de Plantas de Bombeo. ▪ Necesidades reportadas.

		<ul style="list-style-type: none"> Fallas ocurridas
2	Analista Programador y Secretaria	Redacta informe con los datos correspondientes en el formato establecido.
3	Analista Programador o Secretaria	Envía la información a través de correo electrónico al Jefe del Departamento de Operaciones de la Región Metropolitana

Referencia: 38.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Presidencia	
Día	Mes	Año	Dirección Técnica-Centro de Control de Sistemas (CCS).	
14	09	2020	Código: 38.1.3.20.15	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Reporte de Viáticos
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Personal del CCS	Elabora Recibo de Viáticos con sus datos personales y el detalle de los viáticos realizados y lo entrega a Secretaria.
2	Secretaria	Verifica que los Recibos de Viáticos contengan toda la información correcta, revisa ordenes de trabajo en SMC que coincidan con los viáticos y elabora la planilla de viáticos
3	Secretaria	Solicita firma en Planilla de Viáticos de cada empleado que ha reportado viáticos y entrega planilla a Coordinador del CCS
4	Coordinador del Centro de Control de Sistemas(CCS	Revisa cada Recibo de Viáticos que contengan la información completa y correcta, revisa que coincidan las ordenes de trabajo con los viáticos. Firma todos los documentos.
5	Secretaria	Saca copia a los Recibos de Viáticos y Planilla.
6	Motorista	Entrega Planilla de Viáticos y Recibos de Viáticos en la Dirección Técnica.
7	Secretaria	Envía Planilla de Viáticos por correo electrónico al Departamento de Tesorería

GERENCIA DE INVESTIGACION HIDROGEOLOGICA

No.	Nombre del Procedimiento	CÓDIGO
Gerencia de Investigación Hidrogeológica		
1	Realización de Aforos en Ríos y Manantiales.	39.3.19.01
2	Opiniones Técnicas para la Emisión de Certificados de No Afectación	39.3.19.02
3	Estudios Hidrogeológicos y Opiniones Técnicas Hidrogeológicas para Perforaciones de Pozos, Captaciones de Manantiales o ríos, Recomendaciones Hidrogeológicas, Opiniones Técnicas sobre Factibilidades de Proyectos, Denuncias Ambientales.	39.3.19.03
4	Evaluaciones Hidrogeológicas y delimitación de zonas de protección de pozos y manantiales. Caracterización del comportamiento Hidrogeológico y variación estacional del caudal de manantiales captados por ANDA.	39.3.19.04
5	Actualizar Base de Datos de Pozos Perforados y Excavados	39.3.19.05
6	Realización de Pruebas de Permeabilidad y Sondeos Eléctricos Verticales para estudios hidrogeológicos y Evaluaciones u Opiniones Técnicas Hidrogeológicas	39.3.19.06
7	Seguimiento a Certificados de No Afectación.	39.3.19.07
Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos		
8	Rehabilitación de Pozos Institucionales	40.1.3.19.01
9	Perforación de Pozos Institucionales con equipos propios	40.1.3.19.02
10	Limpieza y Aforo de Pozos Institucionales con equipos propios	40.1.3.19.03
11	Supervisión de contrato de perforación de pozo realizado por empresa privada para ANDA	40.1.3.19.04
12	Realización de videos de Pozos	40.1.3.19.05
13	Servicio de Supervisión y elaboración de certificados de verificación de aforos solicitado por entes externos	40.1.3.19.06
14	Validación de Informes Técnicos de perforación de Pozos a través de contratos con empresas privadas o FACTIBILIDADES	40.1.3.19.07
15	Elaboración de informes técnicos de perforación de pozos con equipos propios	40.1.3.19.08
16	Supervisión de Limpiezas de Pozos por contratos con la empresa privada	40.1.3.19.09

GERENCIA DE INVESTIGACION HIDROGEOLOGICA

Referencia: 39			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica	

12	11	2007	Código: 330.03.07.01	
20	04	2009	Código: 330.03.08.01	
13	02	2014	Código: 202.03.13.01	
20	11	2019	Código: 39.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Realización de Aforos en Ríos y Manantiales.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Recibe del Gerente de Investigación Hidrogeológica instrucción verbal o escrita para realización de aforo, de acuerdo a solicitud de Dependencia de la Institución o del programa de aforos establecido.
2	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Realiza solicitud de transporte al área de transporte para realizar la visita de campo (aforo).
3	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Realiza visita de campo para realizar aforo según el tipo de manantial o río: Aforo volumétrico: medir el tiempo de llenado de un recipiente de volumen conocido; Aforo con vertedero: triangular o rectangular (el tirante de agua sobre la cresta proporciona el dato del caudal que pasa conforme tablas o cálculos); Aforo con Molinete: la velocidad media del agua en una sección de la corriente o río por el área de la misma da como resultado el caudal instantáneo; Aforo químico: es el más moderno y preciso, mediante el uso de un aparato se mide concentraciones del compuesto utilizado como trazador; y la relación de concentración conocida por el volumen dosificado entre concentración diluida resulta el caudal de la corriente.
4	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Prepara informe de aforo a través de la ficha de campo y lo entrega al Gerente de Investigación Hidrogeológica para su aprobación y firma. Una vez firmado y Cuando éste sea solicitado por una entidad interna o externa envía el resultado con nota al solicitante. Remite el resultado del aforo al encargado de consolidar los aforos para el reporte mensual a través del PAO y entrega a Secretaria Ejecutiva para remisión a la unidad solicitante.
5	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe y lo remite a unidad solicitante. Archiva copia.

Referencia: 39			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica	
12	11	2007	Código: 330.03.07.02	
20	04	2009	Código: 330.03.08.02	
13	02	2014	Código: 202.03.13.02	
20	11	2019	Código: 39.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Opiniones Técnicas para la Emisión de Certificados de No Afectación (Primera Vez, Revalidaciones o Modificaciones)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de Dirección Técnica las solicitudes de Certificados de No Afectación (nuevas, revalidaciones, modificaciones o cierre de expedientes) con sus respectivos anexos (Recibo Cancelado, Estudio Hidrogeológico, Informe Técnico de la Perforación del Pozo, Certificado de Verificación de Aforo, etc.). Documentación que registra en control de correspondencia. Entrega solicitudes al Gerente de Investigación Hidrogeológica.
2	Gerente de Investigación Hidrogeológica	Recibe las solicitudes de Certificados de No Afectación, revisa la documentación y margina a Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica para que realice evaluación y elabore la opinión técnica.
3	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	<p>Revisa solicitud y anexos para asegurarse que se cuenta con toda la documentación e información necesaria para realizar la evaluación y poder emitir Opinión Técnica.</p> <p>De acuerdo a la Normativa para la Emisión de CNA y según solicitud (Nueva, Revalidación, Modificación o cierre de expediente), se han establecido los siguientes plazos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nuevas (Si la solicitud es presentada cumpliendo con todos los requisitos, deberá resolver en un plazo de SESENTA DIAS HÁBILES contados a partir de la fecha en que la solicitud ingresa a la Dirección y el profesional posea la información completa. Si el Profesional evalúa que es necesaria la presentación de información complementaria por parte del titular, se le notifica (por medio de Dirección Técnica o correo institucional), en un tiempo máximo de 30 días hábiles después de recibir la solicitud. Si transcurrido un plazo de 60 días hábiles el solicitante no presenta lo requerido se tendrá por desistida la solicitud del trámite. 2) Revalidaciones, modificaciones o cierres de expediente, se emitirán en un plazo máximo de 30 días hábiles después de presentada la solicitud o haber recibido la información complementaria <p>La información complementaria puede ser recibida vía correo electrónico.</p>
4	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Realiza solicitud de transporte al área de transporte para realizar la visita de campo al sitio del proyecto para verificar las coordenadas del sitio y el estado del proyecto
5	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Elabora nota de solicitud de opinión a la Región correspondiente y Sistemas Rurales (solo cuando es nueva), sobre planes o proyectos a realizar en la zona relacionada con abastecimiento de agua o sobre planes de desarrollo que otras Instituciones estén realizando o hayan realizado en la zona y que sean de su conocimiento y/o para que emita opinión sobre el Certificado de No Afectación solicitado.
6	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Recibe opinión técnica de la Región correspondiente, Sistemas Rurales y/o documentación e información complementaria solicitada y efectúa evaluación. Posteriormente emite la opinión

		técnica para revisión y aprobación del Gerente de Investigación Hidrogeológica
7	Gerente de Investigación Hidrogeológica	Revisa informe técnico, señalando y reportando las observaciones existentes al Profesional responsable, caso contrario firma informe y lo entrega a Secretaria Ejecutiva para su respectiva remisión a la Dirección Técnica.
8	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Recibe documento con las observaciones de la opinión técnica para su respectiva corrección. Remite nuevamente el documento corregido al Gerente para su firma. También firma la Opinión Técnica como técnico responsable y una vez aprobado y firmado entrega el expediente completo a la Secretaria Ejecutiva.
9	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y remite Opinión Técnica a Dirección Técnica. Archiva documento con sello de recibido por Dirección Técnica.

Referencia: 39			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica. .	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica	
12	11	2007	Código: 330.03.07.03	
20	04	2009	Código: 330.03.08.03	
13	02	2014	Código: 202.03.13.03	
20	11	2019	Código: 39.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Estudios Hidrogeológicos y Opiniones Técnicas Hidrogeológicas para Perforaciones de Pozos, Captaciones de Manantiales o ríos, Recomendaciones Hidrogeológicas, Opiniones Técnicas sobre Factibilidades de Proyectos, Denuncias Ambientales.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de Gerencias Regionales, Dirección Técnica, o Presidencia, las instrucciones escritas o verbales para realizar Estudios Hidrogeológicos y Opiniones Técnicas Hidrogeológicas para Perforaciones de Pozos, Captaciones de Manantiales o ríos, Recomendaciones Hidrogeológicas, Denuncias Ambientales, Opiniones Técnicas sobre factibilidades de proyectos, y anota en el control de correspondencia. Entrega solicitud al Gerente de Investigación Hidrogeológica .
2	Gerente de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Margina la correspondencia recibida. Da a conocer al Profesional designado los lineamientos a seguir para el desarrollo del Estudio Hidrogeológico u Opinión Técnica solicitada.
3	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Realiza solicitud de transporte al área de transporte para realizar la visita de campo
4	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Recopila información técnica referente al Estudio a desarrollar y realiza consulta bibliográfica. Realiza visitas de campo para inventariar pozos, manantiales, identificación de terrenos, si es necesario realizar prospecciones geofísicas y aforos de manantiales, pruebas de permeabilidad, etc.
5	Profesional Especializado de	Elabora informe a partir de la fecha que ingresa la solicitud a la Gerencia. Posteriormente lo entrega al Gerente de Investigación Hidrogeológica para revisión y aprobación.

	Investigación Hidrogeológica	
6	Gerente de Investigación Hidrogeológica	Recibe, revisa y firma de aprobado el informe. De haber observaciones las comunica al Profesional responsable para que sean superadas.
7	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Recibe observaciones del informe y las corrige. Entrega nuevamente el informe Corregido al Gerente para su firma. También firma el Informe como técnico responsable y una vez firmado y sellado entrega el expediente completo a la Secretaria Ejecutiva
8	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe y elabora nota de remisión para su correspondiente despacho a la unidad solicitante. Archiva Documento.

Referencia: 39			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica	
12	11	2007	Código: 330.03.07.04	
20	04	2009	Código: 330.03.08.04	
13	02	2014	Código: 202.03.13.04	
20	11	2019	Código: 39.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Evaluaciones Hidrogeológicas y delimitación de zonas de protección de pozos y manantiales. Caracterización del comportamiento Hidrogeológico y variación estacional del caudal de manantiales captados por ANDA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de Gerencias Regionales, Dirección Técnica, o Presidencia las instrucciones escritas o verbales para realizar Evaluaciones Hidrogeológicas y Delimitación de zonas de protección de pozos y manantiales, Caracterización del comportamiento Hidrogeológico y variación estacional del caudal de manantiales captados por ANDA. Entrega solicitud al Gerente de Investigación Hidrogeológica.
2	Gerente de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe las instrucciones y asigna al Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica para que elabore lo solicitado. Instruye al Profesional para que a través de la inspección de campo, también defina y realice la evaluación de un manantial o pozo que esté en riesgo de contaminación o que sus aforos muestren una tendencia a disminuir su producción.
3	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe instrucciones del Gerente y revisa la solicitud Recopila toda la información existente del área de Estudio (Estudios Hidrogeológicos, informes de pozos existentes, mediciones periódicas de los caudales de las fuentes de zona de interés).
4	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Realiza solicitud de transporte al área de transporte para realizar las visitas de campo para recopilar información y actualizar datos existentes.
5	Profesional Especializado de	<ul style="list-style-type: none"> Analiza y evalúa información recopilada, genera gráficos y mapas para una mejor evaluación de los datos.

	Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Elabora informe conteniendo recomendaciones y conclusiones, características físicas y estimación de caudales y entrega al Gerente de Investigación Hidrogeológica para revisión y aprobación.
6	Gerente de Investigación Hidrogeológica	Recibe, revisa y firma de aprobado el informe. En caso de haber observaciones las comunica al Profesional responsable para que sean superadas.
7	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Recibe observaciones del informe y las corrige. Entrega nuevamente el informe corregido al Gerente para su firma. También firma el Informe como técnico responsable y una vez firmado y sellado entrega el expediente completo a la Secretaria Ejecutiva
8	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe y elabora nota de remisión para su correspondiente despacho a la unidad solicitante Archiva Documento.

Referencia: 39			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Dirección de Investigación Hidrogeológica	
12	11	2007	Código: 330.03.07.05	
20	04	2009	Código: 330.03.08.05	
13	02	2014	Código: 202.03.13.05	
20	11	2019	Código: 39.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: **Actualizar Base de Datos de Pozos Perforados y Excavados**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Investigación Hidrogeológica.	Da instrucciones a todos los Profesionales a su cargo, para que de cada Certificado de No Afectación donde se tienen datos y características de los pozos nuevos ya perforados identificados en campo (pueden ser pozos viejos, pero que no están inventariados a la fecha), elaboren una ficha del pozo que contenga las características básicas, el cual es incorporado en un registro mensual, para incorporarlos a las bases de datos y reportarlos en el PAO mensual.
2	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	Recopila información referente al pozo ya perforado proveniente de Certificados de No Afectación, elabora la ficha del pozo con la información relevante y remite al encargado de consolidar los datos de los pozos perforados para el reporte mensual a través del PAO y Actualizar la base de datos de pozos perforados
3	Secretaria Ejecutiva	Recibe ficha de pozo y reporta en el PAO mensual.

Referencia: 39			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica	
20	11	2019	Código: 39.3.19.06	

Nombre del Procedimiento: **Realización de Pruebas de Permeabilidad y Sondeos Eléctricos Verticales para estudios hidrogeológicos y Evaluaciones u Opiniones Técnicas Hidrogeológicas**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de Dirección Técnica Gerencias Regionales o Presidencia las solicitudes para realizar los Estudios Hidrogeológicos o Evaluación u Opinión Técnicas Hidrogeológicas, luego anota en el control de correspondencia. Entrega el requerimiento al Gerente de Investigación Hidrogeológica
2	Gerente de Investigación Hidrogeológica.	<ul style="list-style-type: none"> Margina las instrucciones al profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica para que realice la actividad solicitada.
3	Gerente de Investigación Hidrogeológica.	<ul style="list-style-type: none"> Da instrucciones a Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica para que, a fin de desarrollar una investigación más completa en cada Estudio Hidrogeológico o Evaluación u Opinión Técnica Hidrogeológica, se realicen Pruebas de infiltración o Sondeos Eléctricos Verticales de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> *El lugar donde se requiera. *Las condiciones del terreno. *O si existe falta de información hidrogeológica. Autoriza la realización de las Pruebas de Infiltración o Sondeos Eléctricos Verticales
4	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Solicita el Visto Bueno y Autorización para la realización de la actividad al Gerente de Investigación Hidrogeológica Realiza solicitud de transporte al área de transporte para realizar la actividad de campo
5	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la prueba de permeabilidad y/o sondeo eléctrico vertical Interpreta los resultados de campo Incorpora los resultados en el Estudio que realiza.
6	Gerente de Investigación Hidrogeológica.	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y valida los resultados obtenidos, hace correcciones si las hubiere al informe presentado por el profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica.
7	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Incorpora las correcciones a los resultados obtenidos y al informe elaborado. Firma el informe como responsable. Solicita firma y sello al Gerente de Investigación Hidrogeológica y entrega el expediente completo a la Secretaria para su remisión a la unidad solicitante.
8	Secretaria Ejecutiva	Recibe el expediente y elabora nota de remisión. Esta actividad y su resultado son incorporados en un registro mensual y se reporta en el PAO.

Referencia: 39			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica	
20	11	2019	Código: 39.3.19.07	

Nombre del Procedimiento: **Seguimiento a Certificados de No Afectación.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Investigación Hidrogeológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Da instrucciones a Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica para que de cada Certificado de No Afectación otorgado desde el año 2004 a la fecha, que no hayan sido renovados, sea priorizado el seguimiento, para los proyectos que presenten caudales grandes de explotación, usos industriales o comerciales.
2	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> • Solicita al Gerente de Investigación Hidrogeológica autorización para realizar dicho seguimiento por medio de visita de campo. • Realiza solicitud de transporte al área de transporte para realizar la actividad de campo
3	Profesional Especializado de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> • En visita de campo informa a los representantes de la empresa o delegados del proyecto que deben de revalidar el Certificado de No Afectación que se les otorgó anteriormente y se le entregan los nuevos requisitos para obtenerla. • Anota los resultados de la visita de campo en la ficha de campo.
4	Gerente de Investigación Hidrogeológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y firma la ficha de campo
5	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe la ficha de campo y reporta en el PAO mensual.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y PERFORACION DE POZOS.

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica/Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	
12	11	2007	Código: 250.03.07.06	
20	04	2009	Código: 250.03.08.06	
13	02	2014	Código: 202.03.13.06	
20	11	2019	Código: 40.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: Rehabilitación de Pozos Institucionales.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	Recibe solicitud verbal o escrita de Gerentes Regionales, Director Técnico, o Presidencia para la rehabilitación de pozos y elabora orden de trabajo que designa al Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.
2	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Se reúne con el Operador de Máquina Perforadora o de limpieza para analizar el método que se aplicará en la Rehabilitación del pozo y determina el plan de trabajo y el equipo necesario, para la ejecución del trabajo.

3	Operador de Máquina perforadora.	Recibe orden de trabajo, detalla materiales requeridos para la ejecución de la Rehabilitación del pozo e informa al Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.
4	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Elabora autorización de salida de materiales solicitados y entrega al jefe del departamento para su autorización.
5	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Entrega los materiales y la autorización de salida del plantel al Operador de Máquina Perforadora.
6	Operador de Máquina Perforadora.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe los materiales y se traslada para el lugar de la obra. Realiza sus actividades y reporta a diario al Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.
7	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Supervisa los trabajos, recibe informe diario de las actividades realizadas, elabora informe semanal de supervisión, e informe final de Rehabilitación realizada y procede a remitir al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos
8	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Revisa y aprueba el informe final de Rehabilitación del pozo y envía copia del informe a Secretaria Ejecutiva del Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos
9	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Informe Final para archivo físico y/o digital en el espacio designado para tal fin. Reporta en el PAO mensual.

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica/Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	
12	11	2007	Código: 250.3.07.02	
20	04	2009	Código: 250.3.08.02	
13	02	2014	Código: 202.3.13.07	
20	11	2019	Código: 40.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Perforación de Pozos Institucionales con equipos propios**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Recibe solicitud de forma verbal o escrita de Gerentes Regionales, Director Técnico o Presidencia para la perforación de pozos y los agrega a la programación. Informa a la Gerencia de Investigación Hidrogeológica y la Dirección Técnica.
2	Director Técnico	Da instrucciones verbales o escritas para ejecutar la obra de la perforación del pozo.
3	Jefe del Departamento Mantenimiento y Perforación de Pozos	Analiza y coordina una programación de acuerdo a la capacidad Instalada y hace los ajustes de tiempo necesarios, elabora orden de trabajo y designa al Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos para trazar plan de trabajo, equipo a utilizar e iniciar las gestiones necesarias para ejecución del proyecto.

4	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Verifica la disposición de los equipos, maquinaria y personal para realizar el proyecto. Elabora presupuesto del proyecto, maquinaria y equipos necesarios para ejecución de la Perforación del pozo
5	Operador de Máquina Perforadora	<ul style="list-style-type: none"> Recibe orden de trabajo. Verifica el buen estado de los equipos a utilizar en la perforación.
6	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Elabora notas de requisición de materiales solicitados y las lleva selladas al jefe del departamento para firma de autorización, Además solicita firma del Gerente del plantel donde se localiza el Almacén para el retiro de materiales y entrega al encargado de Bodegas Institucionales para recibir lo solicitado, recibe los materiales del almacén y los ingresa a la bodega de pozos.
7	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Hace las respectivas salidas de materiales de la Institución y las entrega al Operador de Máquina Perforadora, ya firmadas y selladas por el jefe del departamento.
8	Operador de Máquina Perforadora.	Retira materiales , los traslada al proyecto, y procede a realizar Perforación del pozo, elabora informe diario de actividades, el cual entrega al Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.
9	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Supervisa el proceso constructivo de perforación, revisa y verifica las bitácoras diarias y elabora informes semanales del avance. Al finalizar la obra, elabora informe final y lo remite al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos para su revisión y aprobación, si hubiesen observaciones el jefe del departamento se lo devuelve para que sean superadas Y luego remite a la Secretaria ejecutiva para archivo
10	Secretaria Ejecutiva del Departamento de mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Informe Final y lo archiva en físico y digital en el espacio físico designado para tal fin. Reporta en el PAO mensual

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica/Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	
12	11	2007	Código: 250.3.07.03	
20	04	2009	Código: 250.3.08.03	
13	02	2014	Código: 202.3.13.08	
20	11	2019	Código: 40.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Limpieza y Aforo de Pozos Institucionales con equipos propios**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	Recibe solicitud de forma verbal o escrita de Gerentes Regionales, Director Técnico o Presidencia de limpieza y aforo de un pozo y agrega a la programación. Designa a Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos para ejecución de los trabajos.

2	Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Elabora orden de trabajo. Detalla método de limpieza y/o Aforo a efectuar al pozo. Elabora listado y descripción de cantidades de materiales, maquinaria y equipos necesarios para ejecución de limpieza y/o Aforo del pozo. Verifica la disponibilidad de los equipos necesarios para realizarla tarea asignada. Entrega orden de trabajo al Operador de Maquinaria Perforadora a destacar en el proyecto.
3	Operador de Maquinaria pesada/Operador de Máquina Perforadora.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe orden de trabajo. Verifica que el estado de los equipos a utilizar esté en buenas condiciones para realizar la tarea encomendada.
4	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Elabora notas de requisición de materiales solicitados y recoge firma y sellos del jefe del departamento y del Gerente del plantel. Entrega al Encargado de Bodegas para recibir lo solicitado. Elabora las salidas de materiales de la Institución, con la firma y sello del departamento.
5	Operador de Maquinaria pesada/Operador de Máquina Perforadora.	Retira materiales , revisa que estén completos, los traslada al proyecto, y procede a realizar limpieza de pozos; elabora informe diario de actividades el cual entrega al técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de pozos.
6	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa periódicamente los trabajos que se están realizando. Recibe informe diario de las actividades realizadas. Elabora informe semanal de supervisión e informe final de limpieza y/o aforo realizado. Remite informe final al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos para su revisión y aprobación.
7	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Revisa, aprueba y remite informe final al Gerente de Región o unidad solicitante Entrega copia a Secretaria Ejecutiva del Departamento de Mantenimiento y perforación de Pozos.
8	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe Informe Final y lo archiva en el espacio físico designado para tal fin. Reporta en el PAO mensual.

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerente de Investigación Hidrogeológica/Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	
12	11	2007	Código: 250.3.07.05	
20	04	2009	Código: 250.3.08.05	
13	02	2014	Código: 202.3.13.09	
20	11	2019	Código: 40.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de contrato de perforación de pozo realizado por empresa privada para ANDA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe de la Administración Superior el nombramiento de Administrador o Supervisor de contrato de perforación de pozos. Recibe copia del contrato. Designa al Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos y elabora nombramiento de Supervisor. Remite nombramiento al Gerente de la Región o unidad solicitante. Redacta orden de inicio.
2	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia de contrato. Revisa términos de referencia, bases de licitación, cronograma de actividades y todos los documentos técnicos y administrativos presentado por Contratista. Coordina con el contratista una visita para verificar ubicación del sitio de perforación y remite informe al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.
3	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Verifica el informe, entrega orden de inicio.
4	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	<ul style="list-style-type: none"> Da seguimiento a la ejecución del contrato, para lo cual elabora informe mensual de avance. Da seguimiento, planificando las visitas de campo, dependiendo de la magnitud y ubicación del proyecto, anotará en Bitácora los días que visita. (en caso de ser necesario informará al administrador del contrato para que realice trámites de modificación de contrato y órdenes de cambio).
5	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	Revisa estimaciones si está acorde al avance de obra y lo contractual, de no haber observaciones, autoriza pago y remite al Administrador del Contrato.
6	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Ya finalizada la obra, procede a coordinar recepción final del proyecto (participantes: Administrador del Contrato, Supervisor de Obra, Contratista y Representante de la UACI), y su liquidación respectiva.
7	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Elabora informe final y hace del conocimiento al Administrador del contrato.
8	Administrador del contrato/Jefe del departamento de mantenimiento y perforación de pozos.	Informa a Gerente de Unidad Financiera Institucional, Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos (en el caso que no sea el administrador). Además recopila toda documentación generada en el expediente del contrato y envía a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) y traslada copia a la secretaria.
9	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe y lo archiva en el espacio físico designado para tal fin. Reporta en el PAO mensual

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerente de Investigación Hidrogeológica/Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	
20	11	2019	Código: 40.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: Realización de videos de Pozos
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de forma verbal o escrita de Gerentes Regionales, Director Técnico o Presidencia para realizar video a un pozo y agrega a la programación. Designa al Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos para la ejecución de los trabajos. Organiza la logística de la realización del evento.
2	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	<ul style="list-style-type: none"> Programa y realiza la visita de campo al pozo en que se realizará el video, con el equipo y personal auxiliar de pozos. Realiza la actividad, recabando toda la información necesaria para elaborar del reporte final. Redacta el informe final de la actividad en la que se incluyen imágenes y perfil del pozo.
3	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	Entrega el informe final al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos, con las recomendaciones incluidas, para su revisión.
4	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y firma el Informe. Traslada el informe final del video realizado a la dependencia que lo haya solicitado, si es actividad del departamento de Mantenimiento y perforación de pozos, organiza la rehabilitación o limpieza del pozo. El video e informe del pozo es enviado a la Secretaria Ejecutiva del Departamento de perforación y mantenimiento de Pozos
5	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Recibe informe y lo archiva en el espacio designado para tal fin. Reporta en el PAO mensual

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica/Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	
20	11	2019	Código: 40.3.19.06	

Nombre del Procedimiento: Servicio de Supervisión y elaboración de certificados de verificación de aforos solicitado por entes externos
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria Ejecutiva	Recibe solicitud de verificación de aforo de la Gerencia de Investigación Hidrogeológica y la remite al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos
2	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Recibe instrucciones de la Gerencia de Investigación Hidrogeológica, designa al Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos para la realización de la actividad.

3	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	<ul style="list-style-type: none"> Se pone en contacto con la entidad que ha solicitado el servicio y programa la supervisión del aforo. Una vez realizada la supervisión, elabora el certificado de verificación de aforo, envía al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos, para su revisión y firma.
4	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Recibe el certificado de verificación de Aforo, lo revisa y firma, luego lo envía a la Gerencia de Investigación Hidrogeológica para firma.
5	Gerente de Investigación Hidrogeológica	Recibe el certificado de verificación de Aforo, lo revisa y firma, luego lo envía a la Dirección Técnica para su firma y entrega del documento al solicitante.
6	Secretaria Ejecutiva de Dirección Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Obtiene el Visto Bueno del Director Técnico. Entrega el Certificado de Verificación de Aforo al solicitante. Remite copia del Certificado de Verificación de Aforo a la Secretaria Ejecutiva de Gerencia de Investigación Hidrogeológica.
7	Secretaria Ejecutiva de Gerencia de Investigación Hidrogeológica	<ul style="list-style-type: none"> Remite copia del Certificado de Verificación de Aforo a la Secretaria Ejecutiva del Departamento de Perforación y Mantenimiento de Pozos. Archiva en expediente.
8	Secretaria Ejecutiva del Departamento de Perforación y Mantenimiento de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Recibe copia con todas las firmas del Certificado de Verificación de aforo y lo archiva en físico en el espacio designado para tal fin y digital. Reporta en el PAO mensual

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica/Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	
20	11	2019	Código: 40.3.19.07	

Nombre del Procedimiento: **Validación de Informes Técnicos de perforación de Pozos a través de contratos con empresas privadas o FACTIBILIDADES**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de pozos/Secretaria Ejecutiva	Recibe el informe técnico del pozo de parte de Factibilidades, Dirección Técnica, Administrador de Contratos o unidad solicitante
2	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Realiza la evaluación dependiendo de la carga de trabajo o designa al Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos para que realice la actividad.
3	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	Evalúa, revisa el informe y hace corrección si es necesario, luego emite sus observaciones, remite al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.
4	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> Verifica y Emite sus observaciones, si es necesario devuelve con observaciones a la unidad solicitante para que lo remita al contratista o Entidades públicas

		<ul style="list-style-type: none"> • Si el documento ya está completo lo envía a la unidad solicitante
5	Secretaría Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe informe y lo archiva en físico en el espacio designado para tal fin y digital. • Reporta en el PAO mensual.

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica/Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	
20	11	2019	Código: 40.3.19.08	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de informes técnicos de perforación de pozos con equipos propios**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Recolecta la información del proceso de perforación y elabora un informe técnico de la perforación. Luego lo envía al Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos para su revisión y visto bueno
2	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Recibe y revisa el informe técnico realizado por el Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos y emite su opinión, si hay correcciones devuelve para subsanarlas, luego de subsanadas las correcciones firma el informe, y envía copia a la Secretaría Ejecutiva del Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos, para el archivo digital y almacena en el archivo de inventario de pozos.
3	Secretaría Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe informe, y archiva copia en físico en el espacio designado para tal fin y en formato digital. • Reporta en el PAO mensual

Referencia: 40			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica.	
Día	Mes	Año	Gerencia de Investigación Hidrogeológica ./ Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos.	
20	11	2019	Código: 40.3.19.09	

Nombre del Procedimiento: **Supervisión de Limpiezas de Pozos por contratos con la empresa privada**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe de Junta de Gobierno Nombramiento de Administrador de contrato • Recibe copia del contrato.

		<ul style="list-style-type: none"> • Revisa qué tipo de proyecto se ejecutará, para asignar Supervisor idóneo. • Asigna a un Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos y elabora nombramiento de Supervisor. • Remite el nombramiento a la unidad solicitante, y elabora Orden de Inicio del proyecto.
2	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de pozos	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe copia de contrato. • Revisa términos de referencia, bases de licitación, cronograma de actividades y todos los documentos técnicos y administrativos presentado por el Contratista.
3	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de pozos	Coordina con Contratista visita preliminar al lugar donde se realizará el proyecto, para verificar ubicación y detalles del mismo; luego señala sitio de ubicación del evento y remite informe a Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos
4	Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos	Verifica que todo esté bien basado en el informe, entrega orden de inicio al contratista y comunica al Técnico Especializado de Mantenimiento y Perforación de pozos para que proceda a la supervisión del proyecto.
5	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> • Da seguimiento a la ejecución del contrato, para lo cual elabora informe mensual de avance. • Da seguimiento, planificando las visitas de campo, dependiendo de magnitud y ubicación del proyecto, anota en Bitácora los días que visita. (en caso de ser necesario realiza trámites para modificación de contrato y órdenes de cambio).
6	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de Pozos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa estimaciones si está acorde al avance de obra y lo contractual, de no haber observaciones, autoriza pago y remite al Administrador del Contrato. • Ya finalizada obra, procede a coordinar recepción final del proyecto (participantes: Administrador del Contrato, Supervisor de Obra, Contratista y Representante de la UACI), y a su liquidación respectiva.
7	Técnico especializado de Mantenimiento y Perforación de pozos	Elabora informe final y hace del conocimiento del administrador del contrato.
8	Administrador del contrato/Jefe del Departamento de Mantenimiento y Perforación de pozos.	Informa a Gerente de Unidad Financiera Institucional, , Jefe de Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos (en el caso que no sea el administrador). Además recopila toda documentación generada en el expediente del contrato y envía a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) y traslada copia a la secretaria.
9	Secretaria Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe informe y lo archiva en físico en el espacio designado para tal fin y digital. • Reporta en el PAO mensual

CATASTRO DE REDES REGIONAL

No.	CATASTRO DE REDES REGIONALES	CÓDIGO
1	Selección de Sistema a Catastrar	42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.01
2	Digitalización de Puntos de Muestreo de Calidad del Agua.	42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.02
3	Levantamiento Catastral de Usuarios	42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.03

4	Levantamiento Catastral de Sistema de Agua Potable	42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.04
5	Levantamiento Catastral de Sistema de Alcantarillado Sanitario	42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.05
6	Control de Órdenes de Trabajo de Mantenimiento de Redes.	42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.06

Referencia: 42.1-43.1-44.1-45.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales-Metropolitana-Occidental-Central-Oriental	
Día	Mes	Año	Catastro de Redes Regionales	
13	02	2014	Código: 210.1-220.1-230.1-240.1.3.13.02	
08	10	2019	Código: 42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Selección de Sistema a Catastrar.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	Propone el levantamiento del sistema a catastrar según cronograma PAO.
2	Gerente Regional	1. Prioriza y define el sistema a catastrar. 2. Gira instrucciones a Coordinador de Unidad de Catastro de Redes (Regiones: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental); para la planificación y ejecución de actividades.
3	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	1. Planifica y organiza el desarrollo de actividades para el levantamiento del catastro del sistema. 2. Gira instrucciones para requerimiento de insumos y recursos materiales a utilizar. 3. Solicita aprobación a Gerente Regional de Planes de trabajo, insumos y recursos a utilizar.
4	Gerente Regional	1. Aprueba programa de trabajo, insumos y recursos a utilizar. 2. Controla y verifica el cumplimiento de las diferentes actividades que se están desarrollando para levantamientos catastral. Para disponer oportunamente de información clara, objetiva y precisa para la toma de decisiones.
5	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	Presenta informe del seguimiento de avance de las actividades del levantamiento del catastro del sistema a Gerente Regional.

--	--	--

Referencia: 42.1-43.1-44.1-45.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales - Metropolitana-Occidental-Central-Oriental	
Día	Mes	Año	Catastro de Redes Regionales	
13	02	2014	Código: 210.1-220.1-230.1-240.1.3.13.02	
08	10	2019	Código: 42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.02	

Nombre del Procedimiento: **Digitalización de Puntos de Muestreo de Calidad del Agua.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita información a Encargado de Calidad del Agua 2. Organiza información y planifica, en coordinación con Encargado de Calidad del Agua, actividades a realizar. 3. Define a Técnico en Catastro de Redes responsable.
2	Técnico en Catastro de Redes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consolida información de puntos de muestreo y base de datos asociada. 2. Identifica puntos de muestreo en cartografía base de sistema a catastrar. 3. Ingresa puntos de muestreo en el Sistema de Información Geográfica. 4. Elabora informe de puntos de muestreo de sistema catastrado e imprime plano, para ser entregado a Coordinador de Unidad de Catastro de Redes. (Regiones: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental).
3	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valida informe de Técnico, en coordinación con Encargado de Calidad del Agua. 2. Elabora informe final de puntos de muestreo de sistema catastrado.
4	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes	Elabora informe final de puntos de muestreo de sistema catastrado para ser entregado a Gerente Regional.

--	--	--

Referencia: 42.1-43.1-44.1-45.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales - Metropolitana-Occidental-Central-Oriental	
Día	Mes	Año	Catastro de Redes Regionales	
13	02	2014	Código: 210.1-220.1-230.1-240.1.3.13.03	
08	10	2019	Código: 42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Levantamiento Catastral de Usuarios.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	<p>Descarga de la intranet copia digital de la base de datos e impresiones del ANDALECT.</p> <ol style="list-style-type: none"> Organiza información y planifica, en coordinación con Jefe de Facturación Regional y/o encargado de nuevos servicios, actividades a realizar. Define responsabilidades a Técnico en Catastro de Redes.
2	Técnico en Catastro de Redes.	<ol style="list-style-type: none"> Realiza visita previa para determinar condicionantes de la zona del sistema a catastrar (topografía, riesgos de seguridad, accesibilidad, entre otros). Realiza identificación de ruta y usuarios en recorrido coordinado con lectores del área de Lectura y Aviso. Prepara los insumos necesarios para el levantamiento de usuarios: <ul style="list-style-type: none"> Equipo necesario de los Técnicos en Catastro de Redes. Prepara impresiones de cartografía base. Consolida información de la base de datos del ANDALECT. Clasifica Rutas para el desarrollo del levantamiento catastral de Usuarios, con sus correspondientes especificaciones de cada uno de los usuarios Prepara impresiones del ANDALECT para verificación en campo. Efectúa levantamiento físico de los usuarios <ul style="list-style-type: none"> Verifica coincidencia de ruta y secuencia. Ubica el medidor en plano físico.

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifica número de medidor. ▪ Actualiza estado de medidor (bueno, malo, directo) ▪ Toma fotografía del medidor, si es posible. ▪ Ubica cuenta de usuario en plano físico. ▪ Actualiza dirección de la cuenta del usuario. ▪ Actualiza el uso de local (domiciliar, comercial, lote). ▪ Toma fotografía del inmueble, si es posible. ▪ Verifica correspondencia de número de medidor con cuenta de usuario, según el ANDALECT.
3	Jefe de Brigada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prepara equipo necesario para el levantamiento de tapaderas y limpieza de medidores para la lectura. 2. Levantamiento de tapaderas de medidores, limpieza de pantalla de medidores para su lectura en campo.
4	Técnico en Catastro de Redes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digita en el Sistema de Información Geográfica la ubicación de medidores y usuarios según plano físico y datos obtenidos en campo. 2. Enlaza con base de datos del Área Comercial, cuando corresponda. 3. Vincula las fotografías, en caso de existir con cada cuenta de usuario digitalizada, según corresponda. 4. Realiza una representación gráfica de los resultados del catastro de usuarios. 5. Valida cada uno de los sectores en el cual se tenga registrado en Sistema de Información Geográfica de Catastro de Redes. 6. Elabora informe de resultados del catastro de usuarios del sistema correspondiente e imprime plano, para ser entregado a Coordinador de Catastro Redes Regional
5	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Da seguimiento a trabajo de campo y oficina para el cumplimiento de programa de trabajo. 2. Valida informe de Técnico en Catastro de Redes. 3. Elabora informe final del levantamiento del catastro de usuarios correspondiente para ser entregado a Gerente Regional.
6	Gerente Regional	Valida informe final del levantamiento del catastro de usuarios correspondiente.
7	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes	Copia en el Servidor Interno, datos del Sistema de Información Geográfica sobre el catastro de usuarios correspondiente.

Referencia: 42.1-43.1-44.1-45.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales - Metropolitana-Occidental-Central-Oriental	
Día	Mes	Año	Catastro de Redes Regionales	
13	02	2014	Código: 210.1-220.1-230.1-240.1.3.13.04	
08	10	2019	Código: 42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Levantamiento Catastral de Sistema de Agua Potable.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes	<ol style="list-style-type: none"> Organiza información y planifica actividades a realizar. Coordina obtención y actualización de datos de otras Unidades que manejen información de apoyo catastral (Nuevos Servicios, Facturación, lectura y aviso, Mantenimiento de Redes, Electromecánica, Producción, Proyectos y Factibilidades). Define responsabilidades a Técnico en Catastro de Redes.
2	Técnico en Catastro de Redes.	<ol style="list-style-type: none"> Realiza visita previa para determinar condicionantes de la zona del sistema a catastrar (topografía, riesgos de seguridad, accesibilidad, entre otros). Revisa información existente del sistema de agua potable correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> Planos de obra como construida Planos de red existente. Levantamientos topográficos de inmuebles. Digita y georeferencia planos físicos existentes: <ul style="list-style-type: none"> Planos de obra como construida Planos de red existente. Levantamientos topográficos de inmuebles. Modifica base cartográfica, en los casos que fuera necesario. Identifica Establecimientos del sistema de agua potable a catastrar: <ul style="list-style-type: none"> Agencias Comerciales Planteles Bodegas

		<ul style="list-style-type: none"> Estaciones de Bombeo Estaciones de Rebombeo
		<ul style="list-style-type: none"> Captaciones Tanques Plantas Potabilizadoras Tanquillas Otros <p>6. Efectúa migración al Sistema de Información Geográfica de cartografía base y los componentes del sistema de agua potable, cuando corresponda.</p> <p>7. Prepara insumos necesarios para el levantamiento del catastro del sistema de agua potable:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo necesario de Técnicos en Catastro de Redes. Realiza impresiones a una escala adecuada de la cartografía base, para el levantamiento y ubicación de los elementos de la red de agua potable. Preparación de fichas técnicas de todos los elementos del sistema de agua potable. Realiza impresiones de red existente (si existe), para verificación de la misma. <p>8. Efectúa levantamiento físico y técnico de los componentes principales de los Establecimientos, en las fichas correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Agencias Comerciales Planteles Bodegas Estaciones de Bombeo Estaciones de Rebombeo Captaciones Tanques Plantas Potabilizadoras Tanquillas Pozos Cisternas Equipo Electromecánico Sub Estaciones Eléctricas Macromedidores Otros <p>9. Efectúa levantamiento físico y técnico de la red de agua potable, a través de amarres y/o GPS de los elementos de la red y en las fichas correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Red de tuberías. Accesorios. Válvulas. Hidrantes
		<p>10. Determina los tipos de revestimientos de calles (concreto, asfalto, empedrados, adoquinado, tierra y otros).</p> <p>11. Determina la existencia de fugas en la red, de encontrarse, coordina con Departamento de</p>

		Operaciones Regional- Mantenimiento de Redes para su reparación.
		12. Efectúa mediciones de presiones en red.
3	Jefe de Brigada	1. Efectúa exploraciones para reconocimiento de red de agua potable. 2. Levanta tapaderas de pozos de válvulas y realiza limpieza de pozos y cubre válvulas. 3. Efectúa pruebas de hidrantes.
4	Técnico en Catastro de Redes.	1. Digitaliza en el Sistema de Información Geográfica la información de planos y fichas de campo, y completa y/o actualiza base de datos. 2. Realiza aclaración de dudas de la información de campo en consulta con responsable de levantamiento catastral de campo, cuando corresponda. 3. Elabora informes de avance y final del sistema de agua potable catastrado.
5	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	1. Da seguimiento a trabajo de campo y oficina para el cumplimiento de programa de trabajo. 2. Valida informe de Técnico de Catastro. 3. Elabora informe final del levantamiento del catastro técnico del sistema de agua potable correspondiente, para ser entregado a Gerente Regional.
6	Gerente Regional	Valida informe final del levantamiento técnico del sistema de agua potable correspondiente.
7	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes	Copia en el Servidor interno, datos del Sistema de Información Geográfica sobre el sistema de agua potable correspondiente.

Referencia: 42.1-43.1-44.1-45.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales - Metropolitana-Occidental-Central-Oriental	
Día	Mes	Año	Catastro de Redes Regionales	
13	02	2014	Código: 210.1-220.1-230.1-240.1.3.13.05	
08	10	2019	Código: 42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.05	

Nombre del Procedimiento: **Levantamiento Catastral de Sistema de Alcantarillado Sanitario.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador de Unidad de	1. Organiza información y planifica actividades a realizar.

	Catastro de Redes.	<ol style="list-style-type: none"> Coordina obtención y actualización de datos de otras Unidades que manejen información de apoyo catastral (Nuevos Servicios, Saneamiento, Proyectos y Factibilidades). Define responsabilidades a Técnico en Catastro de Redes.
2	Técnico en Catastro de Redes.	<ol style="list-style-type: none"> Realiza visita previa para determinar condicionantes de zona del sistema a catastrar (topografía, riesgos de seguridad, accesibilidad, entre otros). Revisa información existente del sistema de alcantarillado sanitario correspondiente: <ul style="list-style-type: none"> Planos de obra como construida Planos de red existente. Levantamientos topográficos de inmuebles. Digita y georeferencia planos físicos existentes: <ul style="list-style-type: none"> Planos de obra como construida Planos de red existente. Levantamientos topográficos de inmuebles. Modifica base cartográfica, en los casos que fuera necesario. Identifica Establecimientos del sistema de alcantarillado sanitario a catastrar: <ul style="list-style-type: none"> Plantas de Tratamiento. Puntos de Descarga. Otros.
		<ol style="list-style-type: none"> Efectúa migración al Sistema de Información Geográfica de cartografía base y los componentes del sistema de alcantarillado, cuando corresponda. Prepara insumos necesarios para el levantamiento del catastro del sistema de alcantarillado: <ul style="list-style-type: none"> Equipo necesario de Técnicos en Catastro de Redes. Realiza impresiones a una escala adecuada de la cartografía base, para el levantamiento y ubicación de los elementos de la red de alcantarillado sanitario. Prepara fichas técnicas de todos los elementos del sistema de alcantarillado sanitario. Realiza impresiones de red de colectores existente (si existe), para verificación de la misma. Efectúa levantamiento físico y técnico de los componentes principales de los Establecimientos, en las fichas correspondientes: <ul style="list-style-type: none"> Plantas de Tratamiento. Puntos de Descarga. Otros.

		<p>9. Efectúa levantamiento físico y técnico de la red de alcantarillado, a través de amarres, GPS y/o levantamiento topografico de los elementos de la red y en las fichas correspondientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Red de colectores. ▪ Pozos de visita. ▪ Cajas. <p>10. Determina los tipos de revestimientos de calles (concreto, asfalto, empedrados, adoquinado, tierra y otros).</p> <p>11. Determina la existencia de derrames y/o obstrucciones en la red de colectores, de encontrarse coordina con el Departamento de Operaciones Regional- Saneamiento para su reparación.</p>
3	Jefe de Brigada	<p>1. Efectúa exploraciones para reconocimiento de red de colectores.</p> <p>2. Levanta tapaderas de pozos de visita.</p>
4	Técnico en Catastro de Redes.	<p>1. Digitaliza en el Sistema de Información Geográfica datos de planos y fichas de campo, y completa y/o actualiza base de datos.</p> <p>2. Realiza aclaración de dudas de la información de campo en consulta con responsable de levantamiento catastral de campo, cuando corresponda.</p> <p>3. Elabora informes de avance y final del sistema de alcantarillado sanitario catastrado.</p>
5	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	<p>1. Da seguimiento a trabajo de campo y oficina para el cumplimiento de programa de trabajo.</p> <p>2. Valida informe del Técnico en Catastro de Redes.</p> <p>3. Elabora informe final del levantamiento del catastro técnico del sistema de alcantarillado sanitario correspondiente, para ser entregado a Gerente Regional.</p>
6	Gerente Regional	Valida informe final del levantamiento técnico del sistema de alcantarillado sanitario correspondiente.
7	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	Copia en el Servidor interno datos del Sistema de Información Geográfica sobre el sistema de alcantarillado sanitario correspondiente.

Referencia: 42.1-43.1-44.1-45.1	Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia	Gerencias Regionales - Metropolitana-Occidental-Central-Oriental	

Día	Mes	Año	Catastro de Redes Regional	
13	02	2014	Código: 210.1-220.1-230.1-240.1.3.13.06	
08	10	2019	Código: 42.1-43.1-44.1-45.1-3.19.06	

Nombre del Procedimiento: **Control de Órdenes de Trabajo de Mantenimiento de Redes.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	Solicita al Departamento de Operaciones Regional-Mantenimiento de Redes, las órdenes de trabajo de mantenimiento, con la periodicidad que se haya determinado (diaria, semanal, quincenal y mensual). 2. Define Técnico en Catastro de Redes. responsable.
2	Técnico en Catastro de Redes.	1.Registra en sistema de catastro las ordenes de trabajo realizadas por el área de mantenimiento de redes según la periodicidad informada. 2. Imprime según sea requerido, plano con resultados y estadísticas.
3	Coordinador de Unidad de Catastro de Redes.	1. Informa a Gerente Regional resultados de avance según requerimiento 2. Informa al Departamento de Operaciones Regional-Mantenimiento de Redes sobre los resultados para que efectúen los análisis correspondientes.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES REGIONALES

Departamento de Operaciones Regionales		
No.	Nombre del Procedimiento	CÓDIGO
1	Reclamo a Distribuidora de Energía Eléctrica	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.01
2	Determinación de la producción de agua potable. (Pozos y Fuentes superficiales)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.03
3	Mantenimiento de sistemas de desinfección. (Cloración)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.04
4	Distribución de agua potable a través de la red. (Distribución)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.05
5	Distribución de agua potable a través de camiones cisterna. (Distribución) por deficiencias en el servicio	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.07
6	Mejoras a los sistemas existentes de acueductos y alcantarillados (Distribución)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.08
7	Actualización de Información para el Catastro de redes Regional (Este procedimiento aplica solamente para las Regiones Central, Occidental y Oriental)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.09
8	Mantenimiento de redes de acueductos y alcantarillados	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.10

9	Emisión de Opinión Técnica para tramite y emisión de Factibilidad de Agua Potable y Aguas Negras para comunidades y urbanizaciones	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.11
10	Habilitación de Proyectos. (Este Procedimiento aplica solamente para las Regiones Occidental y Oriental)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.12
11	Recepciones parciales y/o finales de proyectos de acueductos y/o alcantarillados de ANDA (Este procedimiento aplica solamente para las Regiones Occidental y Oriental)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.10
12	Desinfección del agua utilizando Hipoclorito de Calcio en sistema por goteo	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.14
13	Desinfección del agua utilizando Hipoclorito de Calcio en sistema por inyección.	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.15
14	Desinfección del agua, utilizando cloro gaseoso en cilindros de 150 libras	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.16
15	Desinfección del agua, utilizando cloro gaseoso en cilindros de 2000lb (Este procedimiento aplica solo para la Región Metropolitana)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.17
16	Aterrado y Compactado con personal de ANDA. (Este Procedimiento Aplica solo para la Región Metropolitana)	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.18
17	Inicio de Operación de Equipo de bombeo tipo vertical con Pre lubricación Manual.	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.20
18	Inicio de Operación de Equipo de bombeo sumergible	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.21
19	Operación de Equipos de Bombeo Lubricados por aceite. Aplica solo para región metropolitana	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.22
20	Inicio de Operación de Equipo de bombeo instalados en Cisterna o Captación.	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.23
21	Suspensión de Operaciones de Equipos de bombeo verticales o sumergibles, lubricados con agua o aceite	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.24
22	Autorización de Descarga de Aguas Residuales de Tipo Especial a los Sistemas de Alcantarillado Sanitario en Administración o Propiedad de ANDA	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.25

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regional	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.49	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.49	
15	01	2015	Código: 53.2.01.54.2.55.2.56.2.3.14.01	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Reclamo a Distribuidora de Energía Eléctrica.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta de Bombeo Regional	Identifica y Reporta falla en el suministro de energía eléctrica e informa al Centro de Control de Sistema CCS Área de

		Producción, al Centro de Información y Control Operacional (CICO) o a los Supervisores de Zona.
2	Centro de Control de Sistema/Área de Producción o Supervisores de Zona	Reporta al Encargado de Mantenimiento electromecánico en equipos de bombeo por los siguientes medios: Telefónicamente, Verbalmente, Radio, Escrita, Otros. En el caso de la Región Central Informan al CICO del problema reportado por operador de bombas
3	Centro de Control de Sistema/CICO	Notifica a la Compañía distribuidora de energía eléctrica correspondiente de la falla y obtiene el número de reporte con el que se registra en cada distribuidora para el seguimiento.
4	Centro de Control de Sistema/CICO	Informa al área de producción y supervisores de zona cuando la falla en el suministro eléctrico es solventada por las distribuidoras.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regional - Producción	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.53	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.53	
15	01	2015	Código: 53.2.01.54.2.55.2.56.2.3.14.03	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.03	

Nombre del Procedimiento: **Determinación de la producción de agua potable. (Pozos y Fuentes superficiales)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Aforador/ Coordinador de Producción/ Operador de Estación de Bombeo	GMET: se presenta a cada fuente con medidores portátiles de ultrasonido, con el objeto de medir el caudal de agua que en ese momento está pasando por la tubería de descarga de la fuente en L/S. Registra toda la información de campo y la presenta al colaborador administrativo GCENTRAL: Asigna a cuadrilla de producción para que se presenta a cada fuente con medidores portátiles de ultrasonido, con el objeto de medir el caudal de agua que en ese momento está pasando por la tubería de descarga de la fuente en L/S. Registra toda la información de campo y la presenta al colaborador administrativo.
2	Operador de Estación de Bombeo	Lleva registro en formatos, a cada hora de las condiciones de operación y de todo lo que acontece en la planta, en uno de estos formatos anota la hora de arranque y suspensión de equipos de bombeo ya sea por mantenimiento o por falla en el suministro de energía eléctrica. Registra lectura instantánea y acumulada de caudales de macro medidores en las fuentes de producción. Cada 21 de cada mes, entrega todos los formatos completos de la información requerida al Auxiliar Administrativo del Área de Producción.

3	Supervisor de Producción	GMET: Se traslada a todas las plantas de bombeo y tanques a retirar reportes de operación y los entrega a la oficina de Producción al auxiliar administrativo
4	Auxiliar Administrativo	GMET/Recibe la información de campo y la digita, determina la cantidad de horas operadas durante el mes reportado, la coteja con la información que lleva el Despacho de Control y procede a determinar la producción. Para el caso de las fuentes que no cuentan con macro medidor, la producción se determina relacionando el tiempo de operación y el aforo puntual realizado por la cuadrilla de aforos. Otras Regiones: Consolida información de cada planta (Horas de Operación/tiempos de suspensión) y elabora reporte mensual de horas trabajadas de los equipos según la información presentada por cada operador.
5	Encargado Área de Producción/ Coordinador de Producción/ Encargado de Producción	Recibe, revisa y envía al Jefe de Operaciones los reportes mensuales de operación de los equipos.
6	Jefe de Operaciones	Revisa y remite informe Gerencial de producción a Encargado de consolidar el PAO y este lo envía a la Gerencia de Planificación y Desarrollo.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regional – Producción	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.55	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.55	
15	01	2015	Código: 53.2.01.54.2.55.2.56.2.3.14.04	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento de sistemas de desinfección. (Cloración)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador	Reporta cualquier anomalía de la operación y funcionamiento de todo el sistema de desinfección. GMET/ Reporta al Despacho de Control o al Supervisor de Cloración.
2	Supervisor de Cloración o Encargado del Área de Producción/ Coordinador de Área de Producción/ Encargado de Producción	Programa la reparación respectiva y asigna al Mecánico Clorador de ANDA
3	Supervisor de Cloración/ Mecánico Clorador	Si tiene el material, ejecuta la reparación asignada; notifica al auxiliar o encargado de área y elabora orden de trabajo con

		materiales utilizados (pasa al 7). Si no tiene material, elabora requisiciones y procedimiento de salidas de bodega de materiales.
4	Jefe de Operaciones/Gerente Regional	Autoriza requisiciones de materiales de acuerdo al trabajo a realizar.
5	Supervisor de Cloración o Mecánico Clorador/ Colaborador Técnico de Área de Producción/Mecánico Clorador	Realiza proceso de pedido de materiales y retira materiales de la bodega.
6	Supervisor de Cloración/ Mecánico Clorador	Ejecuta el trabajo de reparación del sistema de desinfección e informa a encargado de Área sobre el trabajo realizado.
7	Encargado de Área de Producción/ Supervisor de Cloración	Verifica y supervisa trabajo del Supervisor y/o Mecánico Clorador. Genera informe mensual para Jefe de Operaciones / Gerente Regional

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regional - Operación de Redes	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.56	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.56	
15	01	2015	Código: 53.2.01.54.2.55.2.56.2.3.14.05	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: **Distribución de agua potable a través de la red. (Distribución)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Técnico/Supervisor de zona/Coordinador de distribución y redes	Mantiene un monitoreo constante del suministro de agua potable en su zona de control, del funcionamiento de las Estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento. Analiza la mejor distribución del agua en aquellos sistemas donde se debe sectorizar por deficiencias del servicio, estableciendo sector a abastecer.
2	Jefe de brigada/Ayudante General/Valvulero	Distribuye el agua por sectores, por medio de movimientos de válvulas de acuerdo a las instrucciones del Colaborador Técnico de Distribución y Mantenimiento de Redes/supervisor de zona/ (GMET/ Colaborador Técnico)
3	Colaborador Técnico/Supervisor de zona/Coordinador de distribución y redes	Monitorea el cumplimiento de instrucciones para la distribución del agua en la red mediante visitas de campo y realiza ajustes en casos necesarios; monitorea el servicio de A.P. de acuerdo a lo esperado. Informa de los resultados al Encargado de Área Distribución y Redes y Jefe de Operaciones.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales - Producción y Distribución	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.57	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.57	
15	01	2015	Código: 53.2.01.54.2.55.2.56.2.3.14.07	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.07	

Nombre del Procedimiento: **Distribución de agua potable a través de camiones cisterna. (Distribución) por deficiencias en el servicio**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de distribución de agua en Camiones Cisterna	Se reciben solicitudes de servicio de camiones cisternas a través de los diferentes medios tales como: 915 Call Center, llamadas telefónicas al Área, grupo de whatsapp regional, solicitudes vía correo institucional y personal, instrucciones de Unidades Superiores, o notas de comunidades presentadas a la gerencia Regional. Dichas solicitudes Son atendidas siempre y cuando sean abastecidas por medio de red de distribución de ANDA y no cuentan con agua por las siguientes dificultades: desperfectos electromecánicos en equipos de bombeo de las estaciones, suspensión en el servicio por reparación de derrames o sectores deficientes en base a informes del técnico del sector. También se abastecerá de acuerdo a solicitud a Centros Escolares, Unidades de Salud y Comunidades que no son atendidas por ANDA, a través de solicitud escrita aprobada por el gerente regional
2	Encargado de distribución de agua en Camiones Cisterna	Elabora ruta diaria de distribución en base a los requerimientos descritos en la actividad No.1 y entrega al Motorista del camión Cisterna.
3	Motorista del Camión Cisterna	Recibe ruta diaria de parte del Encargado de la Unidad, seguidamente se presenta al lugar de llenado más cercano a la atención de la solicitud, este se registra en la bitácora de la planta de bombeo que cuenta con llenadero anotando: nombre, número de equipo, placa, la cantidad de metros cúbicos a retirar, la hora y el destino.
4	Motorista del Camión Cisterna	Se presenta al sitio de la solicitud para Abastecer de agua potable por medio de camiones cisterna a las personas solicitantes de los sectores deficientes. Al final solicita al usuario firma de atención (si es posible) y se retira. Reporta el número de viajes realizados según ruta establecida al Encargado de Distribución de agua en Camiones Cisterna.
5	Encargado de distribución de agua en Camiones Cisterna	Elabora informe del número de viajes y cantidad de M3 abastecidos según requerimientos detallados en la actividad No.1 el cual Reporta semanalmente a la gerencia y al jefe de operaciones.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.59	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.59	
15	01	2015	Código: 53.2.01.54.2.55.2.56.2.3.14.08	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.08	

Nombre del Procedimiento: **Mejoras a los sistemas existentes de acueductos y alcantarillados (Distribución)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor y /o Coordinador de Área de Distribución y Mantenimiento de Redes/Coordinador de saneamiento	Propone a Jefe de Operaciones las mejoras a realizar en sistemas de acueductos y alcantarillados
2	Jefe de Operaciones	Analiza, evalúa e informa al gerente Regional para autorización de los trabajos propuestos
3	Gerente Regional	Autoriza e instruye y envía al Jefe de Operaciones para la ejecución de las obras

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.60	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.60	
15	01	2015	Código: 54.2.56.2.3.14.09	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.09	

Nombre del Procedimiento: **Actualización de Información para el Catastro de redes Regional (Este procedimiento aplica solamente para las Regiones Central, Occidental y Oriental)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Mantenimiento de Redes, Producción y Saneamiento/ Auxiliar Administrativo	Prepara la información actualizada de mejoras, reparaciones, localización, ampliación a las redes de agua potable y alcantarillado e información relacionada a Plantas de Tratamiento de Agua Potable y Residuales e informa a Jefe de Operaciones
2	Jefe de Operaciones	Remite periódicamente la información a la Unidad de Catastro Regional para actualizar la información catastral

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.63	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.63	
15	01	2015	Código: 53.2.01.54.2.55.2.56.2.3.14.10	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.10	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento de redes de acueductos y alcantarillados**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Centro de Llamadas (encargado de recibir quejas o reclamos)/CICO	MET/Recibe reporte de usuarios y/o personal interno diferentes problemas en el sistema de acueductos y alcantarillado de los sistemas de la Región y asigna número a la orden de trabajo y la remite vía digital a encargado de órdenes de trabajo, el cual la entrega al Supervisor de mantenimiento de cada zona o sub zona y/o jefe de brigada Recibe reporte de usuarios y/o personal interno diferentes problemas en el sistema de acueductos y alcantarillado de los sistemas de la Región y asigna número a la orden de trabajo y la remite para su ejecución al Supervisor de mantenimiento de cada zona o sub zona y/o jefe de brigada
2	Técnico Encargado de la Zona o responsable del mantenimiento de redes Y de saneamiento/ Encargado de control de órdenes de trabajo	MET/Entrega órdenes de trabajo a través de Bitácora al Jefe de Brigada de las cuadrillas de ANDA. Entrega órdenes de trabajo a Supervisor de Mantenimiento o al jefe de brigada.
3	Jefe de brigada de mantenimiento de A.P. o A.N.	Recibe orden de trabajo para su ejecución y realiza requisiciones y salidas de bodega de materiales si fuera necesario y remite a Jefe de Operaciones para autorización.
4	Jefe del Depto. de Operaciones/Gerente Regional	Autoriza requisiciones de materiales de acuerdo al trabajo a realizar.
5	Jefe de brigada de mantenimiento de A.P. o A.N.	Realiza proceso de retiro de materiales de bodegas y almacenes
6	Brigada de mantenimiento de A.P. o A.N.	Ejecuta la orden de trabajo, completa la información solicitada en la hoja de orden de trabajo.
7	Técnico Encargado del Mantenimiento de Redes o de saneam./Encargado del mantenimiento de redes e inspectores/ Supervisores de Mantenimiento de Redes	Recibe las órdenes de trabajo ya atendidas con sus respaldos correspondientes de los Jefes de Brigada y las remite al encargado de control de órdenes de trabajo para su cierre en sistema call center

8	Encargado de Control de Ordenes de trabajo/ Encargado del mantenimiento de redes e inspectores	Solicita al Call Center se cierre la orden por haber sido atendida. MET: Analiza y remite las ordenes ejecutadas al área de Aterrado
9	Encargado de Control de Ordenes de trabajo / Encargado (o responsable) del mantenimiento de redes o de saneamiento	Elabora un análisis estadístico y de reparaciones efectuadas y lo remite al gerente regional y/o jefe de operaciones mensualmente

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento Operaciones Regionales	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.64	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.64	
15	01	2015	Código: 53.2.01.54.2.55.2.56.2.3.14.11	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.11	

Nombre del Procedimiento: **Emisión de Opinión Técnica para tramite y emisión de Factibilidad de Agua Potable y Aguas Negras para comunidades y urbanizaciones**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Unidad de Factibilidades/gerencias Regionales	Recibe notas de solicitud de factibilidad de comunidades y/o urbanizaciones con todos los anexos requeridos para la emisión de la opinión técnica correspondiente y remite al área de factibilidades
2	Encargado de Factibilidades/Coordinador de Proyectos	Recibe y crea un respaldo del expediente físico original, con la documentación de soporte, registra el seguimiento de las solicitudes de Factibilidad, asigna al técnico del sector para que haga visita de campo y brinda apoyo de acompañamiento al técnico
	Encargado de Factibilidades/Coordinador de Proyectos	Entrega al personal técnico para la realización de la inspección de campo, mediante la toma de datos técnicos; imágenes fotográficas, datos geodésicos, toma de presiones en red de agua potable in situ y <u>conexiones ilegales encontradas</u> .
	Colaborador Técnico /Técnico de área de proyectos	Remite al Área de Factibilidades/área de proyectos la solicitud de factibilidad con toda la información requerida con la respectiva opinión técnica, <u>en la cual deberá informar a la Unidad de Factibilidades sobre conexiones ilegales encontradas y también deberá notificar a la Gerencia Comercial</u>
3	Área de Factibilidades/Área de proyectos	Una vez recibe los resultados de la inspección de campo, se emite la ficha técnica de campo, la cual incluye los cálculos de demanda, caudales, diámetros de acometida, cálculo de pliego tarifario, elabora esquemas de ubicación, macro y micro mapeos de comunidades y/o urbanizaciones para cada expediente.

4	Área de Factibilidades/Área de proyectos	Una vez emitida la ficha técnica de campo de agua potable y recibida la ficha técnica de campo del Área de Saneamiento, se emite y presenta el dictamen técnico final ante gerente Regional, Jefe Departamento de Operaciones, Encargado de Área de Distribución y Redes, Encargado Área de Saneamiento, para aval y firma de dicho documento.
5	Unidad de Factibilidades/Área de proyectos	Se envía el dictamen técnico firmado por las diferentes jefaturas de la gerencia Regional, a la Unidad de factibilidades para ser presentado ante el Comité de Factibilidades y posteriormente a Junta de Gobierno.
6	Unidad de Factibilidades	Recibe Dictamen Técnico Final y expediente original, para elaborar propuesta de resolución y lo presenta a la Dirección Técnica para presentar ante el Comité de Factibilidades y Posteriormente a Junta de Gobierno.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.65	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.65	
15	01	2015	Código: 54.2.56.2.3.14.12	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.12	

Nombre del Procedimiento: **Habilitación de Proyectos. (Este Procedimiento aplica solamente para las Regiones Occidental y Oriental)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Propietario de proyecto/Representante de la Comunidad	Solicita habilitación y presenta documentación respectiva en formulario proporcionado por ANDA, Depto. de Operaciones.
2	Jefe Depto. de Operaciones	Recibe y revisa solicitud de habilitación y verifica que toda la documentación haya sido presentada, elabora ficha de ingreso y pasa expediente a técnicos de recepción y los planos digitales a catastro. Verifica el traspaso de servidumbres o terrenos en su caso.
3	Encargado de catastro Regional	Recibe planos digitales y actualiza sistema
4	Técnicos de recepción	Realiza supervisión final, verifica que todas las instalaciones hidráulicas de acueducto y/o alcantarillado cumpla con la norma técnica vigente y lo aprobado en los planos según la resolución, y emite informe a Jefe de Operaciones
5	Jefe Depto. de Operaciones/gerente regional	Recibe informe de supervisión y revisa conjuntamente con técnico. Si hay inconformidades, devuelve con observaciones Si cumple, solicita a la unidad jurídica regional la elaboración del acta de donación de infraestructura hidráulica, haciendo constar en la misma el traspaso de servidumbres o terrenos.

		Posteriormente, solicita al área de proyectos la elaboración del documento de habilitación, en formulario establecido, que firmará el Gerente Regional.
--	--	---

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
12	11	2007	Código: 215.222.232.242.3.07.67	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.67	
15	01	2015	Código: 54.2.56.2.3.14.13	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.13	

Nombre del Procedimiento: **Recepciones parciales y/o finales de proyectos de acueductos y/o alcantarillados de ANDA (Este procedimiento aplica solamente para las Regiones Occidental y Oriental)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Propietario de proyecto	Presenta notificación a la Gerencia Regional de ANDA el inicio de proyecto de acueductos y/o alcantarillado sanitario Presenta a la Gerencia Regional solicitud de recepción parcial y/o total del Proyecto con sus respectivos anexos una vez iniciado el proyecto (según formulario proporcionado) por ANDA
2	Gerencia Regional	Margina la solicitud al Jefe de Operaciones para dar seguimiento técnico a la solicitud presentada por Comunidad/Propietario o representante de proyecto para la recepción parcial y/o total.
3	Jefe de Operaciones	Remite y Asigna la solicitud a Técnico encargado de recepción y seguimiento a las recepciones de campo
4	Técnico encargado de la recepción	Recibe y revisa documentos presentados por Comunidad, Propietario o representante de proyecto, compara en lista de chequeo de requisitos de esta etapa; una vez verificada la información se coordina la visita de campo al proyecto con Comunidad, Propietario o representante de proyecto, para verificar la obra a recibir.
5		Verifica que el proyecto a recepcionar cuente con los documentos de factibilidad y resolución de planos. Compara la obra solicitada a recibir con los planos aprobados para el proyecto, esto para corroborar que no existe diferencia y/o modificación entre la obra aprobada y la obra que se solicita recibir. Verifica en caso que exista una servidumbre a constituir si se cuenta con constancia de traspaso de servidumbre o terrenos en su caso.

6	Técnico encargado de la recepción	<p>Coordina visita de campo con la Comunidad, Propietario o representante de proyecto para verificar la obra solicitada en la recepción de campo.</p> <p>Verifica que la obra solicitada en el documento presentado coincida con la obra supervisada en campo. Si el proyecto es de agua potable deberá realizar pruebas de presión en base a lo que requiere la norma técnica y en el caso de proyectos de aguas negras deberá realizar la prueba de estanqueidad y hermeticidad que requiere la norma técnica de ANDA.</p> <p>Realiza informe de recepción de campo una vez finalizada la visita.</p>
7		Si existen fugas en las pruebas realizadas el Técnico encargado de la recepción notifica mediante informe a la Comunidad, Propietario o representante de proyecto para que sean superadas.
8		Coordina una nueva visita en la cual se verificara si se superaron las observaciones realizadas en campo.
9	Técnico encargado de la recepción	Elabora el documento de recepción parcial y/o Final adjuntando las anotaciones realizadas y la documentación presentada para la recepción de campo, constancia de traspaso de servidumbres y terrenos (si lo requiere el proyecto) y firma como supervisor y responsable de la obra recibida en campo y pasa a Jefe de Operaciones para visto bueno.
10	Jefe de Operaciones	Recibe y revisa la documentación presentada por Técnico encargado de la recepción, si no existe alguna observación firma en Visto Bueno y remite para Gerencia Regional.
11	Gerencia Regional	Recibe y revisa la documentación presentada por Técnico encargado de la recepción y aprobada con Visto Bueno Por Jefe de Operaciones y si no existe alguna observación firma en Aprobación con Visto bueno y notifica a Comunidad, Propietario o representante de proyecto que pueden pasar a retirar la constancia de recepción de campo parcial y/o final.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
15	01	2015	Código: 53.3.01.54.3.55.3.56.3.3.14.14	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.14	

Nombre del Procedimiento: **Desinfección del agua utilizando Hipoclorito de Calcio en sistema por goteo.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	Se coloca el equipo de protección personal suministrado por la Institución.

2	Operador de Estación de Bombeo	Lava el recipiente que es utilizado para la preparación de la solución de Hipoclorito de Calcio.
3	Operador de Estación de Bombeo	Abre el recipiente que contiene el Hipoclorito de Calcio y mide (con taza medidora) la dosis estipulada por el Supervisor/a de Producción /Desinfección.
4	Operador de Estación de Bombeo	Agrega la cantidad de Hipoclorito de Calcio Determinada, al recipiente y aplica agua hasta el nivel indicado.
5	Operador de Estación de Bombeo	Procede a poner en funcionamiento el agitador o remueve manualmente con una paleta de madera, dejando 30 minutos de reposo para que sedimente (asiente) el residuo no utilizado.
6	Operador de Estación de Bombeo	Regula la gota aplicada con respecto al tiempo.
7	Operador de Estación de Bombeo	Pasados 30 Minutos de operación del goteo toma la muestra de agua para determinar el cloro residual, según el rango indicado por el Técnico de Producción/Desinfección para cada planta donde se realiza la cloración. Anota los resultados en el libro de bitácoras y en otros formatos entregados, para registro de datos.
8		Si la lectura de cloro residual se encuentra fuera del rango estipulado por el técnico clorador, se ajusta la válvula de control del goteo hasta obtener la lectura deseada.
9	Operador de Estación de Bombeo	Registra en el libro de bitácoras y otros formatos entregados, la cantidad en libras de hipoclorito de calcio utilizado en cada preparación, según las indicaciones dadas.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
15	01	2015	Código: 53.3.01.54.3.55.3.56.3.3.14.15	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.15	

Nombre del Procedimiento: **Desinfección del agua utilizando Hipoclorito de Calcio en sistema por inyección.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	Se coloca el equipo de protección personal suministrado por la Institución
2	Operador de Estación de Bombeo	Abre la válvula de drenaje del recipiente y procede a lavarlo con agua abundante, seguidamente prepara la solución de hipoclorito de calcio.
3	Operador de Estación de Bombeo	Abre el recipiente que contiene el Hipoclorito de Calcio y mide (con taza medidora) la dosis estipulada por el Supervisor/a de Producción/Desinfección.
4	Operador de Estación de Bombeo	Agrega la cantidad de Hipoclorito de Calcio Determinada, al recipiente y aplica agua hasta el nivel indicado.

5	Operador de Estación de Bombeo	Pone en funcionamiento el agitador o remueve manualmente con una paleta de madera, espera 30 minutos de reposo para que sedimente (asiente) el residuo no utilizado.
6	Operador de Estación de Bombeo	Conecta la bomba dosificadora para la inyección de solución de cloro a la tubería de descarga del Sistema de bombeo.
7	Operador de Estación de Bombeo	Pasados 30 Minutos de operación del goteo toma la muestra de agua para determinar el cloro residual, según el rango indicado por el Técnico de Producción/Desinfección para cada planta donde se realiza la cloración. Anota los resultados en el libro de bitácoras y en otros formatos entregados, para registro de datos.
8	Operador de Estación de Bombeo	Si la lectura de cloro residual se encuentra fuera de rango estipulado por el técnico clorador, ajusta o regula el porcentaje de inyección; hasta obtener la lectura deseada.
		Si el equipo de inyección se encuentra con problemas de funcionamiento informa o reporta al Técnico de Desinfección/Producción y/o Despacho de Control
8	Operador de Estación de Bombeo	Cuando sea consumida la solución de cloro de un recipiente, procede a cerrar la válvula de salida para aislarlo y habilitar el segundo recipiente mediante la apertura de la válvula de salida de este. En caso de existir solo un recipiente deberá suspender la operación del equipo de bombeo mientras prepara la solución de cloro.
9	Operador de Estación de Bombeo	Registra en el libro de bitácoras y otros formatos entregados, la cantidad en libras de hipoclorito de calcio utilizado en cada preparación, según las indicaciones dadas.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
15	01	2015	Código: 53.3.01.54.3.55.3.56.3.3.14.16	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.16	

Nombre del Procedimiento: **Desinfección del agua, utilizando cloro gaseoso en cilindros de 150 libras**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el equipo de protección personal y el kit "A" se encuentre en el lugar establecido. Comprueba que la pila de neutralización de cloro se encuentre llena de agua y la cal en el lugar indicado.
2	Operador de Estación de Bombeo	Abre la válvula que abastece de agua al inyector o arrancar la bomba auxiliar de suministro de agua.
3	Operador de Estación de Bombeo	Abre la válvula del cilindro del cloro.
4	Operador de Estación de Bombeo	Regula la alimentación de cloro al nivel establecido en el rotámetro por medio de la válvula reguladora.

5	Operador de Estación de Bombeo	Comprueba si no hay fuga de cloro con el material suministrado. Si detecta fuga de cloro gas, deberá identificar el lugar preciso de la fuga para corregirla, y cerrar la válvula del cilindro de inmediato, en caso de ser necesario utilizará el Kit "A" de herramientas para corregir la fuga y reportará de inmediato al Operador de turno del Despacho de Control, personal de producción/desinfección.
6	Operador de Estación de Bombeo	Registra en el libro de bitácoras y en otros formatos entregados, la hora de inicio y observaciones si las hubiese.
7	Operador de Estación de Bombeo	Toma la muestra de agua para determinar el cloro residual, según el rango indicado por el Técnico de Producción/Desinfección para cada planta donde se realiza la cloración. Anota los resultados en el libro de bitácoras y en otros formatos entregados, para registro de datos.
	Operador de Estación de Bombeo	Si el equipo dosificador se encuentra con problemas de funcionamiento informa o reporta al Técnico de Desinfección/Producción y/o Despacho de Control
8	Operador de Estación de Bombeo	Registra en el libro de bitácoras y en otros formatos entregados, las libras de cloro indicadas en el rotámetro.
Suspensión de la operación de la cloración		
9	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el equipo de protección personal y el kit "A" se encuentre en el lugar establecido. Comprueba que la pila de neutralización de cloro se encuentre llena de agua y la cal en el lugar indicado.
10	Operador de Estación de Bombeo	Cierra la válvula principal del cilindro del cloro
11	Operador de Estación de Bombeo	Espera hasta que la esfera indicadora en el rotámetro caiga a cero.
12	Operador de Estación de Bombeo	Cierra la válvula de suministro de agua o parar la bomba auxiliar de abastecimiento de agua.
13	Operador de Estación de Bombeo	Registra en el libro de bitácoras, la hora de inicio y la de suspensión, anota observaciones si se presentasen.
Retiro de cilindro vacío		
14	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el equipo de protección personal y el kit "A" se encuentre en el lugar establecido. Comprueba que la pila de neutralización de cloro se encuentre llena de agua y la cal en el lugar indicado.
15	Operador de Estación de Bombeo	Cierra válvula principal del cilindro.
16	Operador de Estación de Bombeo	Cierra válvula auxiliar del cloro.
17	Operador de Estación de Bombeo	Desacopla la tuerca de unión entre la válvula principal del cilindro y la válvula auxiliar. Deberá usar la llave apropiada.
18	Operador de Estación de Bombeo	Coloca el tapón hexagonal que cubre la válvula principal del cilindro, para su protección
19	Operador de Estación de Bombeo	Protege la válvula principal del cilindro con el capuchón en roscado.
20	Operador de Estación de Bombeo	Traslada y asegura el cilindro vacío en el espacio correspondiente y coloca etiqueta indicando que se encuentra vacío
Conexión de cilindro lleno		

21	Operador de Estación de Bombeo	Traslada y asegura el cilindro lleno con cadena o lazo a la pared o al dispositivo de aseguramiento.
22	Operador de Estación de Bombeo	Retira capuchón protector de la válvula principal que se encuentra enroscada al cilindro
23	Operador de Estación de Bombeo	Comprueba que la válvula del cilindro esté cerrada.
24	Operador de Estación de Bombeo	Desenrosca y quita el tapón hexagonal de la boca de la válvula principal del cilindro. Si se encuentra sedimento en la boca descarta el cilindro y reporta de inmediato al Operador de turno del Despacho de Control/Producción/Desinfección.
25	Operador de Estación de Bombeo	Inserta un nuevo empaque de plomo en la unión de la válvula principal con la válvula auxiliar, descartando el empaque anterior para nunca volverlo a usar. Deberá cambiarlo cada vez que se sustituya el cilindro.
26	Operador de Estación de Bombeo	Aprieta la tuerca de conexión a la boca de la válvula principal del cilindro con la llave. El apretado excesivo debe evitarse porque comprime la junta de plomo haciendo rebasar la unión.
27	Operador de Estación de Bombeo	Abre suavemente la válvula principal, solo para presurizar el sistema y cierra nuevamente.
28	Operador de Estación de Bombeo	Comprueba si no hay fuga de cloro (Utilizando el material suministrado). Si detecta fuga de cloro gas, deberá identificar el lugar preciso de la fuga para corregirla, cierra la válvula del cilindro de inmediato, en caso de ser necesario utiliza el Kit "A" de herramientas para corregir la fuga y reporta de inmediato al Operador de turno del Despacho de Control/Producción/Desinfección.
29	Operador de Estación de Bombeo	Si todo está correcto procede a abrir completamente la válvula principal del cilindro y la válvula auxiliar para dar el servicio correspondiente.
30	Operador de Estación de Bombeo	Comprueba la presión en el manómetro y regula la alimentación de cloro, previamente indicada en el rotámetro.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regional	
15	01	2015	Código: 53.3.01.54.3.55.3.56.3.3.14.17	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.17	

Nombre del Procedimiento: **Desinfección del agua, utilizando cloro gaseoso en cilindros de 2000lb (Este procedimiento aplica solo para la Región Metropolitana)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el equipo de protección personal y el kit "B" se encuentre en el lugar establecido. Comprueba que la pila de

		neutralización de cloro se encuentre llena de agua y la cal en el lugar indicado.
2	Operador de Estación de Bombeo	Arranca la bomba auxiliar de suministro de agua o abre la válvula que abastece de agua al inyector.
3	Operador de Estación de Bombeo	El cilindro posee dos válvulas localizadas en la misma cara, cuando estas están en dirección perpendicular al piso, abre la válvula superior de cada cilindro del cloro conectado al manifold ya que esta es la que descargara el gas, verifica que el calentador esté funcionando.
4	Operador de Estación de Bombeo	Establece la alimentación de cloro al nivel indicado en el rotámetro, girando la perilla hacia la derecha.
5	Operador de Estación de Bombeo	Comprueba si no hay fuga de cloro (Utilizando el material suministrado). Si detecta fuga de cloro gas, deberá identificar el lugar preciso de la fuga para corregirla, cerrar la válvula del cilindro de inmediato, en caso de ser necesario utiliza el Kit "B" de herramientas para corregir la fuga y reporta de inmediato al Operador de turno del Despacho de Control, para que este informe al Supervisor/a de mantenimiento de los sistemas de desinfección.
6	Operador de Estación de Bombeo	Registra en el libro de bitácoras y en otros formatos entregados, para registro de datos la hora de inicio y observaciones si las hubiese.
7	Operador de Estación de Bombeo	Toma la muestra de agua para determinar el cloro residual, según el rango indicado por el Técnico de Producción/Desinfección para cada planta donde se realiza la cloración. Anota los resultados en el libro de bitácoras y en otros formatos entregados, para registro de datos.
Suspensión de la operación de cloración		
8	Operador de Estación de Bombeo	Cierra la válvula principal de cada cilindro de cloro conectado al manifold.
9	Operador de Estación de Bombeo	Espera hasta que la esfera indicadora en el rotámetro caiga a cero.
10	Operador de Estación de Bombeo	Suspende la bomba auxiliar de abastecimiento de agua o cierra la válvula de suministro de agua.
11	Operador de Estación de Bombeo	Registra en el libro de bitácoras y en otros formatos entregados, la hora de inicio y suspensión, anota observaciones si se presentasen.
Retiro tanque vacío		
12	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el equipo de protección personal y el kit "B" se encuentre en el lugar establecido. Comprueba que la pila de neutralización de cloro se encuentre llena de agua y la cal en el lugar indicado.
13	Operador de Estación de Bombeo	Cierra la válvula principal de cada cilindro de cloro conectado al manifold.
14	Operador de Estación de Bombeo	Inmediatamente sigue los pasos para la puesta en operación de la cloración de los cilindros que ya estaban conectados en espera de entrar en funcionamiento.
15	Operador de Estación de Bombeo	Desacopla la tuerca de unión entre la válvula principal del cilindro y la válvula auxiliar. Deberá usar la llave apropiada.
16	Operador de Estación de Bombeo	Coloca el tapón hexagonal que cubre la salida de la válvula principal del cilindro.
17	Operador de Estación de Bombeo	Comprueba si no hay fuga de cloro (Utilizando los materiales suministrados). Si detecta fuga de cloro gas, deberá

		identificar el lugar preciso de la fuga para corregirla y cerrar la válvula del cilindro de inmediato, en caso de ser necesario utilizará el Kit "B" de herramientas para corregir la fuga y reportará de inmediato al Operador de turno del Despacho de Control.
18	Operador de Estación de Bombeo	Protege la válvula principal del cilindro mediante la reposición del protector de válvula (capuchón).
19	Operador de Estación de Bombeo	Traslada el cilindro vacío al espacio correspondiente mediante el uso del teclé y coloca etiqueta indicando que se encuentra vacío.
Conexión de cilindro lleno		
20	Operador de Estación de Bombeo	Deberá acercar el puente mediante el uso del teclé eléctrico y colocar los ganchos en los extremos del cilindro, levantarlo y ubicarlo en el sitio correspondiente, procurando que las válvulas del cilindro queden en dirección perpendicular al piso, la válvula superior descargará gas y la inferior liquido
21	Operador de Estación de Bombeo	Retira capuchón protector de las válvulas.
22	Operador de Estación de Bombeo	Deberá asegurarse que las válvulas del cilindro estén cerradas.
23	Operador de Estación de Bombeo	Desenrosca y quita el tapón hexagonal de la boca de la válvula superior del cilindro. Si se encuentra residuos de óxido procede a limpiarla, así como la rosca.
24	Operador de Estación de Bombeo	Inserta un nuevo empaque de plomo en la unión de la válvula principal con el tubo flexible, descartando el empaque anterior para nunca más utilizarlo. (Cambiarlo cada vez que se sustituya el cilindro).
25	Operador de Estación de Bombeo	Aprieta la tuerca de conexión a la boca de la válvula principal del cilindro con la llave. El apretado excesivo debe evitarse porque comprime la junta de plomo haciendo rebasar la unión.
26	Operador de Estación de Bombeo	Abre suavemente la válvula superior del cilindro, solo para presurizar el sistema y cierra nuevamente.
27	Operador de Estación de Bombeo	Comprueba si no hay fuga de cloro (Utilizando los materiales suministrados). Si detecta fuga de cloro gas, deberá identificar el lugar preciso de la fuga para corregirla y cerrar la válvula del cilindro de inmediato, en caso de ser necesario utilizará el Kit "B" de herramientas para corregir la fuga y reportará de inmediato al Operador de turno del Despacho de Control.
28	Operador de Estación de Bombeo	Si todo está correcto procede a abrir completamente la válvula superior del cilindro y la válvula auxiliar para dar el servicio correspondiente.
29	Operador de Estación de Bombeo	Comprueba la presión en el manómetro y regula la alimentación de cloro, previamente indicada en el rotámetro.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
15	01	2015	Código: 53.2.01.3.14.18	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.18	

Nombre del Procedimiento: **Aterrado y Compactado con personal de ANDA. (Este Procedimiento Aplica solo para la Región Metropolitana)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado del área de Aterrado y Compactado	Recibe las órdenes de trabajo del Call Center, del Área de Saneamiento y del Área de Mantenimiento de Redes que necesitan relleno compactado de las excavaciones, en diferentes direcciones de la Región Metropolitana.
2	Encargado de la Unidad de Aterrado y Compactado	Procede a elaborar rutas de trabajo para ser asignadas al jefe de brigada propio de la Institución que atiende estas actividades.
3	Personal de Brigada	Procede a ejecutar el aterrado-Compactado, asfalto, concreto o adoquín de acuerdo a las órdenes de trabajo recibidas.
4	Encargado de Brigada	Reporta el detalle de las órdenes de trabajo atendidas y las no atendidas, indicando en este último caso, las razones por la que no fueron atendidas.
5	Encargado de la Unidad de Aterrado y Compactado	Asigna el personal técnico las órdenes de trabajo atendidas para verificar y supervisar en campo.
6	Personal técnico de la Unidad de Aterrado y compactado	Supervisa en campo las órdenes de trabajo atendidas por la brigada, dando por recibidas las que con las especificaciones técnicas requeridas y reporta aquellas que presentan fallas que deben de ser subsanadas por la brigada.
7	Encargado de la Unidad de Aterrado y Compactado	Reporta a la brigada las órdenes de trabajo que no cumplen las especificaciones técnicas para efectuar las correcciones del caso.
8	Brigada	Procede a subsanar las observaciones reportadas por el personal técnico e informa al Encargado de la Unidad que se han efectuado las reparaciones correspondientes.
9	Personal técnico de la Unidad de Aterrado y compactado	Verifica en campo que se han superado las observaciones detectadas en la primera supervisión, dando por recibido el trabajo ejecutado.
10	Encargado de la Unidad de Aterrado y Compactado	Descarga las ordenes ejecutadas en el centro de monitoreo e informa al jefe de operaciones las ordenes que tienen fuga o derrame de agua potable o aguas negras.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.20	

Nombre del Procedimiento: **Inicio de Operación de Equipo de bombeo tipo vertical con Pre lubricación Manual.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que la válvula de control ubicada en el árbol de descarga se encuentre completamente abierta.
2	Operador de Estación de Bombeo	Abre la válvula del sistema de pre-lubricación y efectúa la ceba (Llena de agua el tubo de succión del equipo de bombeo para evitar que trabaje en seco) según el tiempo indicado, luego procede a cerrar dicha válvula.
3	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el interruptor termomagnético se encuentre en posición "ON" o "1".
4	Operador de Estación de Bombeo	Verifica en el panel de control que el voltaje en el Voltímetro sé encuentre en el rango de operación del equipo de bombeo, haciendo girar el selector del voltímetro a las posiciones L1 L2, L2 L3 y L1 L3, en caso de que se registre diferencia en las tres posiciones, no deberá operar el equipo de bombeo e informará inmediatamente del problema al Operador de turno del Despacho de Control, al área de electromecánica regional, al Área de Producción, para que sea reportado al personal técnico de mantenimiento electromecánico.
5	Operador de Estación de Bombeo	Si existe válvula de desaire manual, deberá abrir la válvula antes de iniciar la operación del equipo de bombeo, permaneciendo abierta hasta que deje de expulsar aire, luego procede a cerrarla, esto deberá repetirse cada vez que el equipo se ponga en operación. Si la válvula es automática verificar su funcionamiento.
6	Operador de Estación de Bombeo	Coloca el selector del panel de control en posición manual o automático; si es manual oprime el botón de arranque, si es automático verifica el arranque del equipo de bombeo.
7	Operador de Estación de Bombeo	Identifica el tipo de ruido producido en el arrancador, motor y bomba con el fin de poder distinguir si es normal.
8	Operador de Estación de Bombeo	Una vez operando el equipo de bombeo será importante verificar la demanda de este, haciendo girar la manecilla del amperímetro del panel de control en las posiciones de L1, L2 y L3 y que el rango de corriente en cada una de las fases se encuentre entre la demandada por el equipo de bombeo y el valor nominal del motor (Impreso en la placa colocada sobre este), con lo anterior se podrá verificar que el equipo esté operando en condiciones normales.
9	Operador de Estación de Bombeo	Revisa la lectura en el manómetro conectado a la tubería de descarga del equipo de bombeo, verifica que la presión de descarga esté en el rango de operación indicado por el personal técnico.

10	Operador de Estación de Bombeo	Registra lectura del macromedidor instalado en línea de impelencia para verificar la producción de la fuente. En caso de existir anomalía en la lectura informa al Operador de turno del Despacho de Control, al Área de Producción
----	--------------------------------	---

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.21	

Nombre del Procedimiento: **Inicio de Operación de Equipo de bombeo sumergible**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que la válvula de control ubicada en el árbol de descarga se encuentre completamente abierta.
2	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el interruptor termomagnético se encuentre en posición ON o 1
3	Operador de Estación de Bombeo	Verifica en el panel de control que el voltaje en el Voltímetro sé encuentre en el rango de operación del equipo de bombeo, haciendo girar el selector del voltímetro a las posiciones L1 L2, L2 L3 y L1 L3, en caso de que se registre diferencia en las tres posiciones, no deberá operar el equipo de bombeo e informará inmediatamente del problema al Operador de turno del Despacho de Control, al Área de Producción o al Área de Mantenimiento de redes, para que sea reportado al personal técnico de mantenimiento electromecánico.
4	Operador de Estación de Bombeo	Si existe válvula de desaire manual, deberá abrir la válvula antes de iniciar la operación del equipo de bombeo, permaneciendo abierta hasta que deje de expulsar aire, luego procede a cerrarla, esto deberá repetirse cada vez que el equipo se ponga en operación. Si la válvula es automática deberá verificar su funcionamiento.
5	Operador de Estación de Bombeo	Coloca el selector del panel de control en posición manual o automático; si es manual oprime el botón de arranque, si es automático verifica el arranque del equipo de bombeo.
6	Operador de Estación de Bombeo	Identifica el tipo de ruido producido en el arrancador, motor y bomba con el fin de poder distinguir si es normal.
7	Operador de Estación de Bombeo	Una vez operando el equipo de bombeo será importante verificar la demanda de este, haciendo girar la manecilla del amperímetro del panel de control en las posiciones de L1, L2 y L3 y que el rango de corriente en cada una de las fases se encuentre entre la demandada por el equipo de bombeo y el valor nominal del motor (Impreso en la placa colocada sobre este), con lo anterior se podrá verificar que el equipo esté operando en condiciones normales.

8	Operador de Estación de Bombeo	Revisa la lectura en el manómetro, conectado a la tubería de descarga del equipo de bombeo, verificando que la presión de descarga esté en el rango de operación indicado por el personal técnico.
9	Operador de Estación de Bombeo	Registra lectura del macromedidor instalado en línea de impelencia para verificar la producción de la fuente. En caso de existir anomalía en la lectura informa al Operador de turno del Despacho de Control, al Área de Producción o al Área de Mantenimiento de redes.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.22	

Nombre del Procedimiento: **Operación de Equipos de Bombeo Lubricados por aceite. Aplica solo para región metropolitana**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que la válvula de control ubicada al final del árbol de descarga se encuentre completamente abierta.
2	Operador de Estación de Bombeo	Abre la válvula de aguja y verifica que en el visor se puedan contabilizar las gotas por minuto, según indicaciones dadas por el personal técnico de mantenimiento electromecánico.
3	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el recipiente de aceite se encuentre siempre en su nivel óptimo. Caso contrario avisa inmediatamente del problema al Operador de turno del Despacho de Control, al Área de Producción o al Área de Mantenimiento de redes para que sea reportado a los técnicos de mantenimiento electromecánico.
4	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el interruptor termomagnético se encuentre en posición "ON" o "1".
5	Operador de Estación de Bombeo	Verifica en el voltímetro del panel de control que el voltaje se encuentre en el rango de operación del equipo de bombeo, haciendo girar el selector del voltímetro a las posiciones L1 L2, L2 L3 y L1 L3, en caso de que se registre diferencia en las tres posiciones; no deberá ponerlo a operar y deberá avisar inmediatamente del problema al Operador de turno del Despacho de Control, para que sea reportado a los técnicos de mantenimiento electromecánico.
6	Operador de Estación de Bombeo	Si existe válvula de desaire manual, deberá abrirla antes de iniciar la operación del equipo de bombeo, permaneciendo abierta hasta que deje de expulsar aire, luego procede a cerrarla, esto deberá repetirse cada vez que el equipo se ponga en operación.
7	Operador de Estación de Bombeo	Coloca el selector del panel de control en posición de manual o automático; si es manual oprime el botón de arranque, si es automático verifica el arranque del equipo de bombeo.

8	Operador de Estación de Bombeo	Identifica el tipo de ruido producido en el arrancador, motor y bomba con el fin de poder distinguir si es normal.
9	Operador de Estación de Bombeo	Una vez operando el equipo de bombeo será importante verificar la demanda de este, haciendo girar la manecilla del amperímetro del panel de control en las posiciones de L1, L2 y L3 y que el rango de corriente en cada una de las fases se encuentre entre la demandada por el equipo de bombeo y el valor nominal del motor (Impreso en la placa colocada sobre este), con lo anterior se podrá verificar que el equipo esté operando en condiciones
10	Operador de Estación de Bombeo	Revisa la lectura en el manómetro, conectado a la tubería de descarga del equipo de bombeo, verificando que la presión de descarga esté en el rango de operación indicado por el personal técnico.
11	Operador de Estación de Bombeo	Registra lectura del macromedidor instalado en línea de impelencia para verificar la producción de la fuente. En caso de existir anomalía en la lectura informa al Operador de turno del Despacho de Control, al Área de Producción o al Área de Mantenimiento de redes

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.23	

Nombre del Procedimiento: **Inicio de Operación de Equipo de bombeo instalados en Cisterna o Captación.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	Revisa el nivel de agua de la cisterna o el flujo en la captación, verifica que la válvula de control ubicada en el árbol de descarga se encuentre completamente abierta.
2	Operador de Estación de Bombeo	Verifica que el interruptor termomagnético se encuentre en posición ON o 1
3	Operador de Estación de Bombeo	Verifica en el panel de control que el voltaje en el Voltímetro sé encuentre en el rango de operación del equipo de bombeo , haciendo girar el selector del voltímetro a las posiciones L1 L2, L2 L3 y L1 L3, en caso de que se registre diferencia en las tres posiciones; no deberá operar el equipo de bombeo e informará inmediatamente del problema al Operador de turno del Despacho de Control, al Área de Producción o al Área de Mantenimiento de redes, para que sea reportado al personal técnico de mantenimiento electromecánico.
4	Operador de Estación de Bombeo	Si existe válvula de desaire manual, deberá abrir la válvula antes de iniciar la operación del equipo de bombeo, permaneciendo abierta hasta que deje de expulsar aire, luego procede a cerrarla, esto deberá repetirse cada vez que el

		equipo se ponga en operación. Si la válvula es automática verificar su funcionamiento.
5	Operador de Estación de Bombeo	Coloca el selector del panel de control en posición manual o automático; si es manual oprime el botón de arranque, si es automático verifica el arranque del equipo de bombeo.
6	Operador de Estación de Bombeo	Identifica el tipo de ruido producido en el arrancador, motor y bomba con el fin de poder distinguir si es normal.
7	Operador de Estación de Bombeo	Una vez operando el equipo de bombeo será importante verificar la demanda de este, haciendo girar la manecilla del amperímetro del panel de control en las posiciones de L1, L2 y L3 y que el rango de corriente en cada una de las fases se encuentre entre la demandada por el equipo de bombeo y el valor nominal del motor (Impreso en la placa colocada sobre este), con lo anterior se podrá verificar que el equipo esté operando en condiciones normales.
8	Operador de Estación de Bombeo	Revisa la lectura en el manómetro, conectado a la tubería de descarga del equipo de bombeo, verificando que la presión de descarga esté en el rango de operación indicado por el personal técnico.
9	Operador de Estación de Bombeo	Registra lectura del macromedidor instalado en línea de impelencia para verificar la producción de la fuente. En caso de existir anomalía en la lectura informa al Operador de turno del Despacho de Control, al Área de Producción o al Área de Mantenimiento de redes

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.24	

Nombre del Procedimiento: **Suspensión de Operaciones de Equipos de bombeo verticales o sumergibles, lubricados con agua o aceite**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Estación de Bombeo	En caso que el equipo se encuentre operando de forma manual, Pulsa el botón de paro (stop). En caso que el equipo se encuentre operando de forma automática, Mueve la perilla del selector en el panel de control a posición "0". Para ambos casos, si el equipo es lubricado por aceite cierra la válvula de aguja.
2	Operador de Estación de Bombeo	Al suspenderse la operación de los equipos de bombeo por corte de energía eléctrica coloca inmediatamente el selector del panel de control (auto-o-manual) en posición "0".

3	Operador de Estación de Bombeo	En Caso de tormentas eléctricas deberá suspender la operación de los equipos de bombeo, hasta que las condiciones climáticas se estabilicen.
4	Operador de Estación de Bombeo	Registra en libro de bitácoras y en otros formatos entregados, para registro de datos los paros de operación, anotando causas y tiempos de suspensión.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones Regionales – Área de Saneamiento	
20	04	2009	Código: 215.222.232.242.3.08.77	
13	02	2014	Código: 212.222.232.242.3.13.77	
20	08	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.25	

Nombre del Procedimiento: **Autorización de Descarga de Aguas Residuales de Tipo Especial a los Sistemas de Alcantarillado Sanitario en Administración o Propiedad de ANDA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Saneamiento	Prepara programa de trabajo y asigna rutas a inspector de saneamiento y personal de calidad de vertidos.
2	Inspector de saneamiento y personal de calidad de vertidos	<p>El Inspector de saneamiento coordina con El Personal de Calidad de Vertidos de cada región y prepara el formato PRIMERA NOTIFICACION en la que se da aviso a la organización o Empresa sobre información que deberá presentar adjuntando la siguiente documentación por medio electrónico o de forma personal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Datos de la empresa: nombre del negocio, razón social, dirección exacta, persona contacto, teléfono, correo electrónico. Copia de recibo de ANDA por cada cuenta que posea la empresa Procedimiento de la limpieza y frecuencia, Programa de monitoreo de Limpieza. Si se cuenta con PTAR anexar las mediciones de campo. Ubicar en un plano de las instalaciones la descarga de las trampas, o de PTAR Hacer detalle de los procesos húmedos y semi húmedos. . Informe de análisis de la calidad del vertido emitido por laboratorio acreditado (Análisis básico de laboratorio: DBO, DQO, pH, sólidos suspendidos totales, sólidos sedimentables, aceites y grasas, temperatura). El <u>pH</u> y

		<p><u>temperatura deben medirse en el sitio de muestreo por el laboratorio.</u></p> <p>Carta solicitud de la empresa para descargar agua residual de tipo especial al alcantarillado sanitario de ANDA dirigida a la Gerencia Regional y con atención al Encargado Saneamiento Regional .</p>
3	Titular de la organización.	<p>Recibe la notificación y también una copia para que deje constancia de firma, nombre, fecha y sello de la empresa. La copia se le entrega al personal de ANDA. Sobre el conocimiento de que los laboratorios acreditados remiten los informes de análisis en no menos de 15 días hábiles se les concede el tiempo para que los remitan a ANDA, pero se les solicita nota emitida por el laboratorio donde se establezca que están procesando la muestra. (Anexo 1: Primera Notificación).</p>
4	Gerencia de cada Región/Departamento de operaciones -Área de Saneamiento Regional	<p>Si no recibe respuesta por parte del titular de la empresa se procede a enviar una SEGUNDA NOTIFICACION en la cual se le reitera la importancia de enviar la información solicitada haciendo referencia a la primera notificación. En este documento se le indica el plazo de 5 días hábiles para completar la información. (Anexo 2: Segunda Notificación)</p>
5	Gerencia de cada Región/Departamento de operaciones - Área de Saneamiento Regional	<p>En caso de no haber recibido la información elabora nota en la que se remite el expediente a la Unidad ambiental del MARN autorizada por los titulares de Saneamiento y Gerencia de la Región.</p>
6	Personal de Calidad de vertidos	<p>Si se recibe la información junto con el informe de análisis, revisa para establecer que está completa. Si es conforme se procede a preparar el documento "Permiso de descarga" e ingresar la información en la base de datos, donde se asigna código por municipio y correlativo. Se detalla nombre de la empresa, dirección, teléfono y correo contacto.</p> <p>El permiso de descarga tiene un plazo máximo de 12 meses.</p>
7	Personal de Calidad de vertidos asignada para llevar la base de análisis fisicoquímicos	<p>Los resultados conformes se ingresan en la base de datos fisicoquímicos por municipio donde se ingresa la información siguiente: código asignado de acuerdo al municipio + numero correlativo asignado a la empresa, nombre del laboratorio acreditado que emite el informe e identificación única del informe.</p>
8	Personal de Calidad de vertidos asignada para llevar la base de análisis fisicoquímicos	<p>Si al revisar el informe de análisis se concluye que no cumple con los límites para pruebas especificadas se emite la NOTIFICACION DE RESULTADOS donde se hace referencia al informe de análisis, Laboratorio que lo emite, identificación única y el detalle de las pruebas que se incumplen. Este documento va autorizado por el Encargado de Saneamiento. (Anexo 3: Notificación de resultados)</p>
9	Titular del negocio o empresa	<p>Recibe la NOTIFICACION DE RESULTADOS ya sea en físico o por medio electrónico donde se conceden 30 días hábiles para corregir el vertido. El titular hace llegar el plan</p>

		operativo al área de Saneamiento quedando pendiente el informe de análisis de los parámetros fisicoquímicos.
10	Personal de Calidad de Vertidos	<p>Durante ese periodo el titular remite el informe un nuevo análisis del vertido ya sea que cumpla o incumpla los parámetros. Esto es evidencia del seguimiento del proceso por parte de la empresa y lo presenta al área de saneamiento para que se tenga conocimiento de la situación.</p> <p>Si no cumple la especificación de parámetros fisicoquímicos el Titular de la Empresa deberá presentar una programación de acciones correctivas que realizará, el cual será analizado por el Encargado de Saneamiento., quien dará visto bueno o requerirá nuevas acciones a ejecutar.</p>
11	Gerencia de cada Región/Departamento de operaciones (Área de Saneamiento Regional)	<p>Si se cumplen con los requisitos, el personal de calidad de vertidos emitirá el permiso asignando un número correlativo por año y la referencia correspondiente en el formato de permiso por un tiempo no mayor de un año. Los titulares firman el permiso el cual se entrega al representante de la empresa y se deja copia de recibido y fecha para respaldo.</p> <p>Si no cumple con los requisitos pasa a la actividad 5.</p>
12	Personal de calidad de vertidos	Actualiza la base de permisos por municipio.
13	Encargado Área de Saneamiento	Si la empresa no remite la información solicitada en el tiempo estipulado de 30 días pasa a la actividad 5 se elabora nota en la que se remite el expediente a la Unidad ambiental del MARN autorizada por los titulares de Saneamiento y Gerencia de la Región.
14	Encargado Área de Saneamiento	Instruye al personal de calidad de vertidos para que en conjunto con personal de calidad del agua realicen los monitoreos de la calidad de vertido de aquellos negocios con permisos vigentes. La muestra se entrega al Laboratorio acreditado de ANDA. (Anexo 4: Ficha de Inspección).
15	Encargado Área de Saneamiento	Recibe el informe de los resultados. Si cumplen se hacen de conocimiento de la empresa. Si no cumplen la calidad de vertidos se les envía NOTIFICACION DE RESULTADOS y se les retira el permiso el cual queda sin efecto hasta que presenten un plan operativo de corrección del vertido y su informe de análisis de los parámetros fisicoquímicos que demuestren que las observaciones han sido subsanadas

ANEXOS PROCEDIMIENTO 25: Autorización de descarga de aguas residuales de tipo especial a los sistemas de Alcantarillado Sanitario en Administración o Propiedad de ANDA.

Anexo 1 Primera Notificación

Lugar y fecha:
Ref.

Nombre de la empresa:
Dirección:
Titular:
Presente.

Por inspección	
Visita de notificación	
Otros	

PRIMERA NOTIFICACION

Con el objeto de proteger los Sistemas de Alcantarillado Sanitario, controlar la calidad de los vertidos industriales que descargan al mismo y evitar las interferencias con los tratamientos biológicos de acuerdo a la Normativa de la ANDA **“Norma para Regular la Calidad de Aguas Residuales de tipo Especial descargadas al Alcantarillado Sanitario”**, se le solicita la siguiente documentación para tramitar el permiso de descarga:

1. **Datos de la empresa:** nombre del negocio, razón social, dirección exacta, persona contacto, teléfono, correo electrónico.
2. **Copia de recibo de ANDA** (queda bajo responsabilidad de cada negocio mantener informada a ANDA sobre cualquier modificación en dirección, teléfono y representante legal).
3. **Procedimiento de limpieza y frecuencia.** Hacer detalle de sus procesos húmedos o semi húmedos. Incluir en un plano de las instalaciones el punto de descarga al alcantarillado de ANDA.
4. **Ubicar en un plano** de las instalaciones la descarga de las trampas o PTAR anexar las mediciones de campo.
5. **Informe de análisis** de la calidad del vertido emitido por laboratorio acreditado (Análisis básico de laboratorio: DBO, DQO, pH, sólidos suspendidos totales, sólidos sedimentables, aceites y grasas, temperatura). El pH y temperatura deben medirse en el sitio de muestreo por el laboratorio.

Carta solicitud de la empresa para descargar agua residual de tipo especial al alcantarillado sanitario de ANDA dirigida a la Gerencia Regional con atención Encargado Saneamiento regional .

Esta documentación debe presentarse al Área de Saneamiento dentro los **Diez (15) días hábiles**, contados a partir de la fecha de recepción de la presente y deberá ser remitida por el representante legal o propietario de la empresa.
Agradeciéndoles la pronta atención,

**Encargado Área de Saneamiento
Región Metropolitana**

Anexo 2: Segunda Notificación

Lugar y Fecha
Ref.

Nombre de la Empresa

Dirección
Titular
Presente.

SEGUNDA NOTIFICACION

Con el objetivo de proteger los Sistemas de Alcantarillado Sanitario, controlar la calidad de los vertidos industriales que descargan al mismo y evitar las interferencias con los tratamientos biológicos de acuerdo a la Normativa de la ANDA “**Norma para Regular la Calidad de Aguas Residuales de tipo Especial descargadas al Alcantarillado Sanitario**”, se le envió la primera notificación Ref. _____ De fecha de entrega _____ y no habiendo recibido respuesta entregada se requiere se presente la solicitud de permiso de descarga acompañada de la documentación e información ya detallada a la Gerencia Región Metropolitana, dentro los **cinco (5) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibida esta notificación la cual debe ser emitida por el Representante Legal o Propietario de la Empresa.

Si la información requerida no se presenta en el plazo señalado será enviada notificación al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) para que inicien con su caso.

Agradeciendo la pronta atención,

Ing.
Encargado Área de Saneamiento

Anexo 3: Notificación de Resultados

Lugar y fecha

Ref.

Empresa
Titular
Presente.

Por inspección de calidad de vertido por ANDA	
Por informes enviados a Saneamiento	

Por este medio se le comunica que en seguimiento a los resultados de análisis de fecha _____ código _____ emitido por el Laboratorio acreditado _____ se ha determinado que empresa **no** cumple con la calidad del vertido descargado al alcantarillado sanitario de la Institución en lo siguiente:

Parámetro	Unidades	Valor máximo según norma*	Resultado
DQO	mg/ L	1000	
DBO ₅ días	mg/ L	400	
Sólidos Sedimentables	mg/L	20	
Sólidos Suspendidos totales	mg/L	450	
Aceites y grasas	mg/L	150	
pH (medido en campo>)		5.5-9.0	
Temperatura (medido en campo)	°C	20-35	

*Norma para regular la calidad de aguas residuales de tipo especial descargadas al alcantarillado sanitario.(Acta No. 1937 punto XIV de fecha 15.10.2004).

Por los resultados fuera de los límites se le solicita presentar: informe de las medidas de corrección para cumplir con la calidad del vertido. Adjuntar informe de análisis emitido por laboratorio acreditado que evidencie que han sido adecuadas. Esto debe entregarse al área de Saneamiento en no más de **30 días hábiles**.

Encargado Área de Saneamiento
Región

Anexo 4: Ficha de Inspección

Region:

Saneamiento



Inspeccion negocios con Permiso	
Muestreo	
1a Inspeccion	
Otros	

Ref. _____

Fecha : _____

Ficha de Inspeccion

NOMBRE DE LA INDUSTRIA		ACTIVIDAD:		
DIRECCION:				
CODIGO: (COD_DEPTO)(COD_MUNIC)(COD_INDUSTRIA_ANDA):				
PUNTO DE MUESTREO	PARAMETROS ANALIZADOS EN EL CAMPO			
	TEMPERATURA AMBIENTE	TEMPERATURA DE LA MUESTRA	PH	HORA

TIPO DE TRATAMIENTO	PROCESOS UNITARIOS
TRATAMIENTO FISICO-QUIMICO	REJILLA/DESARENADOR/TRAMPA DE GRASA
TRATAMIENTO BIOLOGICO	TANQUE DE FLOCULACION
TRATAMIENTO ANAEROBICO	LODOS ACTIVADOS/LAGUNA DE OXIDACION
OTROS:	
OBSERVACIONES	
CONSTANCIA DE INSPECCION	
PERSONA DELEGADA DE LA INDUSTRIA:	
CARGO:	Telefono correo:
FIRMA:	sello:
CODIGO DE MUESTRA :	REF DE CADENA DE CUSTODIA:
NOMBRE DEL TECNICO DE SANEAMIENTO:	
NOMBRE DEL TECNICO DE CALIDAD DEL AGUA:	

AREA DE NUEVOS SERVICIOS REGIONALES

No.	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES - ÁREA DE NUEVOS SERVICIOS	CÓDIGO
1	Instalación de Nuevos Servicios Urbanizados	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.26
2	Instalación de Nuevos Servicios No Urbanizados	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.27
3	Nuevos Servicios, Separación De Cuentas	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.28
4	Instalación de Nuevo Servicio-Proyectos Comunitarios	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.29
5	Cambio de Medidor Suministrado por Usuario	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.30
6	Instalación de accesorios con cargo a cuenta	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.31
7	Instalación de Válvula a Solicitud de Usuario	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.32
8	Reconexión Especial o Encementada	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.33
9	Reconexión Normal	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.34
10	Suspensión por Servicio Fraudulento	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.35
11	Suspensión por Mora	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.36
12	Suspensión de Servicio Temporal	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.37
13	Suspensión definitiva	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.38
14	Suspensión y Legalización de conexiones ilegales para servicios de agua potable y/o alcantarillado	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.39
15	Suspensión y Legalización de oficio para conexiones ilegales de agua potable y/o alcantarillado	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.40
16	Levantamiento de medidor para análisis	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.41

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.01	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.26	

Nombre del Procedimiento: **INSTALACION DE NUEVOS SERVICIOS URBANIZADOS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de servicio / colaborador o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Verifica en el sistema el pago de prima o de presupuesto completo. Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido se devolverá tramite físicamente a sucursal y no será pre-validado en sistema eAgencia-nuevos servicios. Si cumple con todos los requisitos, el tramite será pre-validado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que

		pase a la etapa de "Instalación de servicios".
2	Supervisor de servicio / colaborador o auxiliar administrativo	Asigna orden de trabajo a Jefe de Brigada o fontanero a destajo en sistema eAgencia, específicamente en la opción de "programación de instalaciones"
3	Brigada o fontanero a destajo/inspector de nuevos servicios	Realiza instalación en campo, Asigna referencia y señala la secuencia en el inmueble, registra información de materiales utilizados y datos técnicos en la orden de trabajo. Si físicamente existen motivos por los cuales no se pueda instalar el servicio como: <ul style="list-style-type: none"> No existe mecha interna Lote baldío No existe caja de medidor No hay acometida se procederá a anular tramite temporalmente hasta que usuario supere las observaciones realizadas.
4	Supervisor de servicio / colaborador o auxiliar administrativo	Recibe y revisa orden de trabajo ejecutada por medio de Jefe de Brigada o fontanero a destajo , debidamente firmada y remite al Área de Lectura y Aviso para validación de referencia. Contando con la validación ingresa datos técnicos en el Sistema e-Agencia y posteriormente la envía al área de catastro comercial para que proceda con la apertura de la cuenta.
5	Colaborador o Auxiliar Administrativo	Verifica que el servicio instalado tenga la cuenta aperturada y valida en el seguimiento de control que el proceso esté finalizado, imprime pantalla de catastro y la anexa al expediente.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.02	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.27	

Nombre del Procedimiento: INSTALACION DE NUEVOS SERVICIOS NO URBANIZADOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1		<ul style="list-style-type: none"> Recibe proveniente de las Sucursales la ficha digital y/o física del nuevo servicio solicitado, acompañada de la factura con sus respectivos sellos de cancelado. <p>En el caso donde se tenga identificado que en la zona donde solicitan el servicio, hay restricción total para instalar nuevos servicios (zonas definidas por el área de factibilidades u operaciones regionales), no se otorgara el servicio y se anulara definitivamente el trámite,</p>

	Colaborador o auxiliar administrativo	<p>teniendo como respaldo opinión técnica del supervisor o técnico de la zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisa en el Sistema e-Agencia para verificar que la información plasmada en la ficha coincida con lo digitado por el Colaborador de Atención al Cliente sobre el nuevo servicio solicitado (Nombre, dirección exacta, número de teléfono, servicios solicitados, tipo de servicio, etc.). • Verifica el pago realizado y anexos de respaldo (Croquis de ubicación, escritura de propiedad, DUI y NIT del propietario o representante legal.) • Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido se devolverá trámite físicamente a sucursal y no será prevalidado en sistema eAgencia-nuevos servicios, hasta que se reciba la documentación completa. • Si cumple con todos los requisitos, el trámite será prevalidado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Asignar inspección de campo".
2	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Programa inspección en sistema eAgencia-nuevos servicios, específicamente en la opción "asignación de Inspecciones", para determinar la factibilidad del servicio y particularidades para el cálculo del presupuesto asignando a un inspector.
3	Inspector de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza inspección de campo en los que establece aspectos como: tipo de terreno, medidas de tubería existente hasta el terreno, y otros que afecten el cálculo del presupuesto por instalación, basados en una tabla de precios vigente de nuevos servicios. • Asigna referencia, la cual define agencia, sector, ruta y secuencia del inmueble y registra en ficha de inspección. • Elabora croquis de ubicación. Referenciando las tuberías, pozos, acometidas de agua potable y aguas negras, y caja de medidor. • Detalla el presupuesto de instalación de servicio para su aprobación; determina si es factible y la clase de servicio a instalar. Entrega hoja de presupuesto para su debida aprobación <p>Cuando a la ANDA no tenga medidores, este no estará contemplado en el presupuesto y usuario deberá proporcionar el medidor el día que cancele el presupuesto en sucursal de atención al cliente de la ANDA</p> <p>En caso existan causas que impidan elaborar el presupuesto tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el inmueble es un lote baldío, y usuario ha solicitado servicio definitivo, se notificará que no se le puede otorgar a menos que sea un provisional de construcción, y lo deberá solicitar por escrito para autorizar el cambio de tipo de servicio solicitado.

		<ul style="list-style-type: none"> • Usuario necesita presentar servidumbre publica la cual deberá estar inscrita en el Centro Nacional de Registro. • No se ubica inmueble y usuario no contesta los números que proporcione, se necesita presentar un mejor croquis de ubicación • En caso que el usuario manifieste la existencia de una mecha, deberá explorar mecha de agua potable para verificar existencia de la misma y que esta se encuentre conectada a la red. • Si el inmueble mide más de 200 mts², deberá presentar declaración jurada donde indique el área de construcción ya que en base a esto se calculará el cobro del área útil • En el caso que no se le pueda dar un servicio directamente de la red, se podrá sacar un derivado de la mecha contiguo al inmueble del solicitante, para ello deberá presentar autorización notariada del dueño de la acometida existente. <p>En dichas causas el tramite podrá ser anulado temporalmente hasta que el usuario supere las observaciones.</p> <p>Causas que anularían definitivamente el tramite:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En caso que no exista presión en la zona el Inspector de Servicio basado en criterios técnicos y previa consulta al área de operaciones sobre la capacidad de los sistemas, deniega la solicitud del servicio. 2. Cuando los niveles de descarga al colector de aguas negras no cumplan con el mínimo requerido. 3. Cuando sea necesario realizar una ampliación de más de 100 metros se remitirá al departamento de factibilidades
4	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<p>Región Occidental y Oriental: Elabora y digita en sistema eAgencia-nuevos servicios, los datos del presupuesto.</p> <p>En caso el tramite no proceda deberá anular la ficha en sistema, ingresando las observaciones del porque no procede la instalación del servicio solicitado.</p> <p>Región Metropolitana y Central: Revisa y digita en sistema eAgencia-nuevos servicios, los datos del presupuesto.</p> <p>En caso el tramite no proceda deberá anular la ficha en sistema, ingresando las observaciones del porque no procede la instalación del servicio solicitado.</p>
5	Coordinador/ra de Nuevos Servicios	<p>APROBACIÓN DE PRESUPUESTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica el presupuesto en el Sistema e-Agencia, validando la información con la ficha física, aprueba si estuviese correcta la información con el fin de que quede a disposición del usuario y poder consultarlo en cualquier sucursal. Caso contrario regresa la ficha a

		<p>colaborador o auxiliar administrativo con el fin de subsanar observaciones encontradas.</p> <p>NOTA: A partir de notificarse al usuario, por medio de la unidad de monitoreo o la sucursal que su presupuesto está aprobado, contara con 6 meses para realizar el pago correspondiente, pasado dicho tiempo se anulará tramite automáticamente de forma definitiva en sistema y si quisiera solicitar servicio deberá iniciar nuevamente trámite y seguir el proceso normal.</p>
6	Supervisor/Colaborador /Auxiliar Administrativo de Nuevos servicios	<ul style="list-style-type: none"> Verifica en el sistema el pago de prima o de presupuesto completo, verifica que los permisos solicitados sean los correctos (permisos de rotura y permiso de ministerio de salud), si procede genera orden de trabajo para ejecución de instalación del servicio, si hay inconsistencias, se remite a sucursal en sistema y físicamente, se continuara el tramite hasta recibir subsanado lo observado. Si cumple con todos los requisitos, el tramite será pre-validado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Instalación de servicios".
7	Supervisor/Colaborador /Auxiliar Administrativo de Nuevos servicios	<ul style="list-style-type: none"> Asigna orden de trabajo a Jefe de Brigada o fontanero a destajo en sistema eAgencia, específicamente en la opción de "programación de instalaciones" y determina necesidad de coordinar con el área de Redes el suministro de equipo y maquinaria para realizar instalación en caso de ser necesario. (Compactadores, reflectores, retiro de ripio, etc.)
8	Nuevos Servicios: Jefe de Brigada o Fontanero a destajo.	<ul style="list-style-type: none"> Retira de bodega interna material y equipo a utilizar en la instalación del servicio. (medidor, válvula, tuberías) Realiza instalación en campo de acuerdo a orden de trabajo, señala la secuencia en el inmueble y registra en orden de trabajo información de materiales utilizados y datos técnicos. En caso de haber inconsistencia entre los datos técnicos que se levantaron en inspección vs lo que encuentran en campo los instaladores, se notificara a usuario que es necesario recalcular el presupuesto y que deberá cancelar un complemento que será cargado en la primera factura que se emita de su nuevo servicio. No se instalará hasta que usuario firme el acuerdo del complemento y presente los permisos requeridos (si son necesarios) Jefe de brigada regresara expediente al auxiliar administrativo con el detalle de las inconsistencias encontradas como: Servicio requiere ampliación de red y otros
9	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<p>Recibe y revisa orden de trabajo ejecutada por medio de Jefe de Brigada o fontanero a destajo, debidamente firmada y remite al Área de Lectura y Aviso para validación de</p>

		referencia. Contando con la validación ingresa datos técnicos en el Sistema e-Agencia y posteriormente la envía al área de catastro comercial para que proceda con la apertura de la cuenta.
10	Nuevos Servicios: Colaborador o Auxiliar Administrativo	Verifica que el servicio instalado tenga la cuenta aperturada y valida en el sistema el seguimiento de control que el proceso esté finalizado, imprime pantalla de catastro y la anexa al expediente.
11	Nuevos Servicios: Coordinador/ra de Nuevos Servicios	Realiza cargo a la cuenta del complemento en caso de ser necesario.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.03	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.28	

Nombre del Procedimiento: **NUEVOS SERVICIOS, SEPARACION DE CUENTAS**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de nuevos servicios	Recibe correo de sucursal solicitando inspección de inmueble por separación de cuentas, especificando la cuenta existente
2	Auxiliar de Nuevos Servicios	Recibe de coordinador de nuevos servicios la inspección a realizar para verificar en campo si procede la separación de cuentas
3	Inspector De Servicios	Realiza una carpeta técnica que deberá incluir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Croquis del inmueble donde se detalle la conexión hidráulica interna detallando sus diámetros. • Presupuesto detallado para cada apartamento o local comercial que se pretenda individualizar, deberá incluirle referencias y/o cualquier otro dato técnico que sean indispensables para la respectiva instalación. • En caso de existir una sola escritura solicitara a usuario copia para realizar consulta al área jurídica. Se le notificará vía telefónica al usuario si procede la solicitud • Anexar fotografías del inmueble y conexión hidráulica • Inspector notificará al usuario si es necesaria alguna modificación hidráulica para continuar con el proceso y se verificará si ha sido superado antes de ingresarle presupuesto.

		<ul style="list-style-type: none"> Inspector notificara a usuario que debe inactivar la cuenta si el caso es individualización al 100% en caso sea parcial será notificado el proceso a seguir. Notificara a usuario que los medidores a instalar deben de ser suministrados por el interesado y presentados en sucursal al momento de pagar presupuesto. <p>En caso que haya escritura para cada apartamento o local comercial el inspector orientara a usuario para que pague el trámite de nuevos servicios en sucursal.</p>
4	Auxiliar administrativo y coordinador de nuevos servicios	<p>Recibe del inspector la carpeta técnica y evalúa con coordinador de nuevos servicios la respuesta del área jurídica cuando esté solo cuente con una sola escritura.</p> <p>De recibir respuesta positiva de unidad se le notifica a usuario que es favorable la individualización y se acerque a sucursal a cancelar el tramite respectivo.</p> <p>En caso que técnicamente sea factible individualizar parcialmente será autorizado por coordinador de Nuevos Servicios en conjunto con jefe de Operaciones.</p>
5	Colaborador o auxiliar administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe proveniente de las Sucursales la ficha asignada del nuevo servicio solicitado, acompañada de la factura con sus respectivos sellos de cancelado. Revisa en el Sistema e-Agencia para verificar que la información plasmada en la ficha coincida con lo digitado por el Colaborador de Atención al Cliente sobre el nuevo servicio solicitado (Nombre, dirección exacta, número de teléfono, servicios solicitados, tipo de servicio, etc.). Verifica el pago realizado y anexos de respaldo (Croquis de ubicación, escritura de propiedad, DUI y NIT del propietario o representante legal.) Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido se devolverá tramite físicamente a sucursal y no será prevalidado en sistema eAgencia-nuevos servicios. <p>Si cumple con todos los requisitos, el tramite será prevalidado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Asignar inspección de campo".</p>
6	Colaborador o Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	<p>Programa inspección en sistema eAgencia-nuevos servicios, específicamente en la opción "asignación de Inspecciones".</p> <p>Entregará al inspector de servicios la o las fichas y carpeta técnica para que llene el formulario de presupuesto.</p>
7	Inspector De Servicios	<p>Asigna referencia y recensa cuando sea necesario y detalla el presupuesto de instalación.</p> <p>En caso de haber hecho alguna observación en la inspección previa deberá visitar el inmueble para verificar si supera las observaciones antes expuestas.</p>

		<p>Calcula el presupuesto basado en tabla de precios vigente de nuevos servicios.</p> <p>Entrega hoja de presupuesto para su debida aprobación.</p>
8	Colaborador o auxiliar administrativo	<p>Revisa y digita en sistema eAgencia-nuevos servicios, los datos del presupuesto.</p>
9	Coordinador De Nuevos Servicios	<p>Revisa y aprueba presupuesto—con el fin de que la información quede disponible para que el usuario pueda consultar proceso en cualquier sucursal</p> <p>NOTA: A partir de notificarse al usuario, por medio de la unidad de monitoreo o la sucursal que su presupuesto está aprobado, contara con 6 meses para realizar el pago correspondiente, pasado dicho tiempo se anulará tramite automáticamente de forma definitiva en sistema y si quisiera solicitar servicio deberá iniciar nuevamente trámite y seguir el proceso normal.</p>
10	Colaborador o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica el pago de prima o de presupuesto completo, verifica que los permisos solicitados sean los correctos. • Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido se devolverá tramite físicamente a sucursal y no será prevalidado en sistema eAgencia-nuevos servicios. <p>Si cumple con todos los requisitos, el tramite será prevalidado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Instalación de servicios".</p>
11	Supervisor de Servicios / Colaborador o Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	<p>Asigna orden de trabajo a Jefe de Brigada o fontanero a destajo en sistema eAgencia, específicamente en la opción de "programación de instalaciones"</p>
12	Jefe de brigada o fontanero a destajo	<ul style="list-style-type: none"> • Retira de bodega interna material y equipo a utilizar en la instalación del servicio. (medidor, válvula, tuberías) • Realiza instalación en campo de acuerdo a orden de trabajo, señala la secuencia en el inmueble y registra en orden de trabajo información de materiales utilizados y datos técnicos y realizara paralelo desconexión definitiva si este aplicara
13	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y revisa orden de trabajo ejecutada por medio de Jefe de Brigada o fontanero a destajo, debidamente firmada y remite al Área de Lectura y Aviso para validación de referencia. Contando con la validación ingresa datos técnicos en el Sistema e-Agencia y posteriormente la envía al área de catastro comercial para que proceda con la apertura de la cuenta. Asimismo, de la orden por desconexión definitiva para proceder al proceso establecido para inactivación de cuenta si este aplica.

		<ul style="list-style-type: none"> Recibe hoja de trabajo por parte del Jefe de Brigada que contiene información la cual descarga en el Sistema e-Agencia y posteriormente la envía al área de catastro para que proceda con la apertura de la cuenta e ingresa requerimiento para la inactivación de la cuenta si este aplica
14	Colaborador o Auxiliar Administrativo	Verifica que el servicio instalado tenga la cuenta abierta y valida en el seguimiento de control que el proceso esté finalizado, imprime pantalla de catastro y la anexa al expediente. Asimismo verifica la inactivación de la cuenta si esta aplica

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
12	11	2007	Código: 123.3.07.03	
20	04	2009	Código: 123.3.07.03	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.04	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.29	

Nombre del Procedimiento: INSTALACIÓN DE NUEVO SERVICIO-PROYECTOS COMUNITARIOS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador o auxiliar administrativo.	Recibe de sucursal los siguientes documentos: Acta de Recepción Final del Proyecto, constancia de habilitación, esquema de ubicación, declaratoria de interés social aprobada por junta de gobierno, listado de beneficiarios detallando los que aplican y los que no aplican, expedientes físicos de los beneficiarios del proyecto, cada expediente deberá presentar: escritura de propiedad o Carta de Liberación de Responsabilidad, DUI y NIT del propietario o representante legal, Permiso de Ministerio de Salud cuando se requiera (cuando el proyecto sea solo para agua potable) y solicitud de servicio firmada por solicitante.
2	Colaborador o auxiliar administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe proveniente de las Sucursales la ficha asignada del nuevo servicio solicitado. Revisa en el Sistema e-Agencia para verificar que la información plasmada en la ficha coincida con lo digitado por el Colaborador de Atención al Cliente sobre el nuevo servicio solicitado (Nombre, dirección exacta, número de teléfono, servicios solicitados, tipo de servicio, etc.). Verifica anexos de respaldo, escritura de propiedad o <u>Carta de Liberación de Responsabilidad (Anexo 1)</u>, DUI y NIT del propietario o representante legal, Constancias de Salud.

		<ul style="list-style-type: none"> Si al verificar la documentación se encuentran inconsistencias, o falta algún documento requerido tramite se enviará a etapa de "pendiente de documentación", e indica al usuario que cuenta con diez días hábiles para presentar lo requerido, de lo contrario su solicitud será descartada. Se notificará a comunidad que debe remitir medidores a las unidades de nuevo servicio de cada región, donde les darán ingreso <p>Si cumple con todos los requisitos anteriores, el tramite será pre-validado en sistema eAgencia-Nuevos Servicios, para que pase a la etapa de "Asignación de instalación".</p>
3	Supervisor de Servicio / Colaborador o auxiliar administrativo.	<p>Asigna orden de trabajo a Jefe de Brigada o fontanero a destajo en sistema eAgencia, siempre y cuando este validado (documentación y proceso con otras dependencias de la ANDA) el 50%+1 del total de beneficiarios.</p>
4	Jefe de brigada / fontanero a destajo	<ul style="list-style-type: none"> Retira de bodega interna material y equipo a utilizar en la instalación del servicio. (medidor, válvula, tuberías) Realiza instalación en campo de acuerdo a orden de trabajo, señala la secuencia en el inmueble y registra información de materiales utilizados y datos técnicos. Jefe de brigada regresara expediente a supervisor de servicios /colaborador o auxiliar administrativo con el detalle de lo ejecutado en campo.
5	Supervisor de Servicio / Colaborador o auxiliar administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa orden de trabajo ejecutada por medio de Jefe de Brigada o fontanero a destajo, debidamente firmada, la cual ingresa datos técnicos en el Sistema e-Agencia, después deberá enviar vía sistema a la etapa "Ingreso de Cargos".
6	Coordinador de Nuevos Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Verifica los cargos que aplican para cada comunidad, tales como: arancel del trámite de solicitud de nuevo servicio (de acuerdo al pliego tarifario vigente), suministros instalados (válvulas de control, válvula Desairadora, medidor) y costo de mecha (si aplica) de acuerdo al pliego tarifario vigente. El total de lo cargado a la cuenta, se deberá dividir entre 6 meses (crédito), y las cuotas serán cargadas en las facturas emitidas mensualmente, al séptimo mes, se le facturara únicamente consumo. <p>Finalmente el tramite será enviado (en sistema) a la etapa de "creación de cuenta en catastro</p>
7	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Verifica que el servicio instalado tenga la cuenta aperturada y valida en el seguimiento de control que el proceso esté finalizado, imprime pantalla de catastro y la anexa al expediente de cada beneficiario del proyecto. Si no se instala el servicio al 100% de beneficiarios, por algún motivo ajeno a la ANDA como: falta suministro de medidor por parte del beneficiario, por no haber realizado la hechura de caja de medidor, porque el lote se encuentre baldío al momento de la instalación y otros, se dará un plazo máximo de 6 meses, para que usuarios subsanen esta

		<p>situación, pasado este periodo se suspenderá la acometida desde la Red.</p> <p>Informará a la Gerencia Regional, Área de atención a comunidades y Gerencia Comercial que el proceso de la comunidad se finalizó, reportando todos los detalles que sean de impacto para la facturación de los servicios.</p>
--	--	---

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.05	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.30	

Nombre del Procedimiento: **CAMBIO DE MEDIDOR SUMINISTRADO POR USUARIO**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Recibe de agencias y valida en el sistema de ordenes 2.0 la información ingresada del medidor y sus acoples, lo entrega junto a la orden de trabajo para ser instalado por una Brigada o un Fontanero.
2	Brigada O Fontanero	Se desplaza al lugar donde se consigna en la orden de trabajo y procede a instalar el medidor.
3	Brigada O Fontanero	Entrega al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios orden de trabajo en la que Brigada o Fontanero establece datos de identificación de quien instaló el medidor, la marca del mismo, lectura que refleja y la fecha de instalación.
4	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Recibe orden de trabajo de Brigada o Fontanero y registra información en archivo Excel o en otro medio digital sobre la cuenta o cuentas a las que se les instalo medidor.
5	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Procede a validar en el Sistema e-Agencia que la cuenta o cuentas hayan sido actualizadas verificando que los datos técnicos ingresados, y la fecha de ejecución sean los correctos.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.06	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.31	

Nombre del Procedimiento: **Instalación de accesorios con Cargo a cuenta.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	<i>Genera inspección para determinar la necesidad de instalar y / o cambiar medidor, válvula de control, válvula desairadora y/o caja de medidor plástica.</i>
2	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	<i>Graba en sistema eAgencia la inspección notificando el resultado.</i>
3	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	<i>Genera orden de trabajo para el suministro e instalación de medidor, válvula de control, válvula desairadora y/o caja de medidor plástica.</i>
4	Brigada O Fontanero	<i>Recibe del Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios ordenes de trabajo y retira de bodega interna de la institución accesorios a instalar.</i>
5	Encargado De Bodega	<i>Solicita a Brigada o Fontanero bitácora de números de cuenta a las que se les instalará accesorios a fin de entregar únicamente la cantidad que en ésta se detalla. Registra datos por medio de un archivo digital que le permita establecer información detallada de los accesorios que de la bodega sean retirados y a quien le son entregados.</i>
6	Brigada O Fontanero	<i>Se desplaza al lugar donde se consigna la orden de trabajo y procede a instalar los accesorios detallados en la orden de trabajo. En la orden de trabajo levanta datos de identificación de quien instaló el accesorio y las generales del mismo especialmente cuando sea suministro e instalación de medidor. Una vez finalizada la actividad remite informe al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.</i>
7	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	<i>Recibe de Brigada o Fontanero orden de trabajo ejecutada, verificando que las ordenes estén completas con sus datos técnicos. Registra en el "Sistema" eAgencia la información requerida para garantizar la actualización de catastro y el cierre efectivo de la orden de trabajo.</i>
8	Encargado de Nuevos Servicios	<i>Con toda la información actualizada, se realizan los cargos a cuentas respectivos.</i>

9	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	<i>Valida en el Sistema e-Agencia que la cuenta o cuentas hayan sido actualizadas, verificando que los datos técnicos ingresados, y la fecha de ejecución sean los correctos.</i>
---	---	---

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.07	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.32	

Nombre del Procedimiento: **INSTALACION DE VALVULA A SOLICITUD DE USUARIO**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario	Solicita en sucursal suministro e instalación de válvula de control y/o válvula desairadora. Cuando el usuario suministra las válvulas solo cancela la instalación de las mismas.
2	Auxiliar Administrativo De Nuevos Servicios	Recibe proveniente de las sucursales la información física de cuentas para instalación de válvulas, juntamente con las válvulas proporcionadas por los usuarios. Genera orden de trabajo y la asigna a Brigada o Fontanero para su instalación.
3	Brigada O Fontanero	Recibe por parte del Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios, orden y válvula a instalar. Se desplaza al lugar donde se consigna en la orden de trabajo y procede a su instalación. En la orden de trabajo levanta datos de identificación de quien instaló la válvula, el tipo de válvula y la fecha de instalación. Una vez finaliza la actividad remite informe al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
4	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Recibe de Brigada o Fontanero trabajo realizado, verificando que las ordenes estén completamente llenas. Registra en archivo digital número de cuenta, trabajo ejecutado y fecha de instalación, etc.
5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Actualiza en Sistema de Órdenes y en E-Agencia y automáticamente cierra orden de trabajo.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	

Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios Operaciones – Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.08	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.33	

Nombre del Procedimiento: **RECONEXION ESPECIAL O ENCEMENTADA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Usuario	Se presenta a sucursal para cancelar saldo en cuenta suspendida y el valor de la Reconexión.
2	Usuario	Cancela en sucursal monto detallado.
3	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Descarga e imprime del “Sistema Ordenes” - Módulo Reconexiones y entrega a Brigada o Fontanero para su ejecución en campo.
4	Brigada y/o Fontanero	Se desplaza al lugar para efectuar la Reconexión.
5	Brigada y/o Fontanero	Entrega orden de trabajo ejecutada al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
6	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Registra en “Sistema Ordenes” en el módulo Reconexiones las cuentas reconectadas y actualiza en sistema.
7	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Procede a validar en el Sistema e-Agencia las cuentas con Reconexión actualizadas, verificando que el estado y la fecha de ejecución sean las correctas.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.09	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.34	

Nombre del Procedimiento: **RECONEXION NORMAL**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	<p>Descarga e imprime del “Sistema Ordenes” del Módulo Reconexiones y entrega a Brigada o Fontanero para su ejecución en campo.</p> <p>NOTA: en caso de que la orden no fuese generada en el sistema Ordenes, nuevos servicios procede a realizar la reconexión en campo y queda en espera que la sucursal genere la orden.</p>

2	Brigada o Fontanero	Se desplaza al lugar a efectuar la Reconexión.
3	Brigada o Fontanero	Entrega orden de trabajo ejecutada al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.
4	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Registra en "Sistema Ordenes" en el módulo Reconexiones las cuentas reconectadas y actualiza
5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Procede a validar en el Sistema e-Agencia que las cuentas con Reconexión hayan sido actualizadas verificando que el estado del servicio, y la fecha de ejecución sean las correctas.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.10	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.35	

Nombre del Procedimiento: **SUSPENSION POR SERVICIO FRAUDULENTO**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Nuevos Servicios	Recibe por parte del Encargado de Lectura y Avisos, sucursal de atención al cliente o denuncias ciudadanas reporte de novedades sobre usuarios conectados fraudulentamente. En caso de reincidencia se procede a suspender el servicio de agua potable y alcantarillado
2	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Revisa en el Sistema e-Agencia a fin de corroborar la veracidad de la información recibida, si es el caso procede a generar por medio del "Sistema Ordenes" del módulo Suspensiones la orden y la entrega a Brigada o Fontanero para que se ejecute la suspensión en campo.
3	Brigada o Fontanero	Ejecuta suspensión desde el parado, retirando válvula y medidor, los cuales se entregan al usuario, si este no está, se dejan dentro de la caja del medidor y se sella la caja con una mezcla de cemento -si se dispone de este material-, también hace saber al usuario por medio de una notificación sobre el proceso ejecutado de servicio suspendido por Fraudulento. (Anexo 2 o 2.1 según corresponda).
4	Brigada o Fontanero	Reporta a Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios las suspensiones ejecutadas.
5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Registra en "Sistema Ordenes" en el módulo Suspensiones las cuentas suspendidas, y las actualiza

6	Colaborador/Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Revisa y envía a catastro para la actualización del estado del servicio a “Fraudulento”, con copia al Colaborador Administrativo de Recuperación de Mora para que realice el cargo de Reconexión Especial.
---	---	--

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.11	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.36	

Nombre del Procedimiento: **SUSPENSION POR MORA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	<p>Descarga e imprime órdenes generadas por el módulo Suspensiones en el apartado “Sistema Ordenes” las cuentas que se encuentran en mora por falta de pago de factura por 60 días + 1.</p> <p>Clasifica órdenes de acuerdo a sectores y rutas y la entrega a Brigada o Fontanero para realizar la suspensión de los servicios.</p> <p>Lleva registro en archivo digital (Excel) con detalle de las cuentas por suspender a fin de establecer a que Brigada o Fontanero se le entregan.</p>
2	Brigada o Fontanero	<p>Recibe y verifica las órdenes a suspender.</p> <p>Registra en bitácora personal, la cantidad de órdenes asignadas y el número de cuenta.</p> <p>Se desplaza al lugar asignado en la orden y ejecuta el trabajo, posteriormente hace entrega al usuario de una notificación de suspensión del servicio; si en el inmueble no hay nadie deja la notificación asegurándose que ésta quede dentro del inmueble.</p>
3	Brigada o Fontanero	Hace entrega al Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios orden de trabajo, en la que establece datos de identificación de quien suspendió el servicio, fecha de ejecución, lectura del medidor si posee o cualquier otra información que estime conveniente.
4	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Recibe orden de trabajo de Brigada o Fontanero y registra en “Sistema Ordenes” en el módulo Suspensiones las cuentas suspendidas y actualiza el estado del servicio de normal a suspendido por mora en el sistema

5	Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios	Procede a validar en el Sistema e-agencia que la cuenta o las cuentas hayan sido actualizadas, verificando que los datos técnicos ingresados y la fecha de ejecución sean los correctos.
---	---	--

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
12	11	2007	Código: 123.3.07.04	
20	04	2009	Código: 123.3.08.04	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.12	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.37	

Nombre del Procedimiento: **SUSPENSION DE SERVICIO TEMPORAL**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Recibe ficha de sucursal, y verifica físicamente que la documentación sea la correcta, además verificara en sistema que este registrado el pago del trámite y que la información ingresada sea la correcta.
2	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Si se llegase a encontrar alguna inconsistencia en documentación recibida físicamente o con la información ingresada en sistema, tramite no será validado, y se regresara tramite físicamente a sucursal hasta que supere las observaciones emitidas. Si la información física y en sistema es correcta, se procede a validar la información en sistema, para que pase a la etapa de “programación para desconexión”.
3	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Asigna a jefe de brigada o fontanero a destajo orden para que suspenda servicio de acueducto en campo.
4	Jefe de Brigada / fontanero a destajo	Realiza suspensión en caja de medidor, eliminando hechura de parado y dejando con tapón la acometida del servicio, suministros de medidor y válvula de control se llevarán a la unidad de nuevos servicios, para que sean remitidos a la sucursal donde cancelo el usuario. Deberá ingresar toda la información en orden de trabajo, colocando los detalles necesarios para que el colaborador administrativo pueda continuar con el proceso del trámite.
5	Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios	Recibe de jefe de brigada o fontanero a destajo la orden de trabajo, y procede a registrar el trabajo ejecutado en campo, específicamente en etapa de “registro datos de desconexión” y solicitara el cambio de estado de servicio a “suspensión a

		solicitud”, posteriormente envía la información vía sistema a catastro comercial para que cambien el estado de servicio.
6	<i>Colaborador/Auxiliar Administrativo de nuevos servicios</i>	Da seguimiento a trámite cerciorándose que catastro haya actualizado fecha de suspensión y estado de servicio, posteriormente imprimirá pantalla del catastro de la cuenta con la información actualizada y anexara al expediente físico, el cual será archivado.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
12	11	2007	Código: 123.3.07.04	
20	04	2009	Código: 123.3.08.04	
20	05	2015	Código: 53.3.01.3.15.13	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.38	

Nombre del Procedimiento: **SUSPENSION DEFINITIVA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	Recibe ficha de sucursal, y verifica físicamente que la documentación sea la correcta, además verificara en sistema que este registrado el pago del trámite y que la información ingresada sea la correcta.
2	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	Si se llegase a encontrar alguna inconsistencia en documentación recibida físicamente o con la información ingresada en sistema, tramite no será validado, y se regresara tramite físicamente a sucursal hasta que supere las observaciones emitidas. Si la información física y en sistema es correcta, se procede a validar la información en sistema. <ul style="list-style-type: none"> Si la solicitud de desconexión definitiva es para una cuenta que solo posee acueducto, se enviara vía sistema a la etapa de “programación para desconexión”. Si la solicitud de desconexión definitiva es para una cuenta que posee servicio de acueducto y alcantarillado, ficha será enviada a la etapa de “asignación de inspección”.
3	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	Asigna ficha a inspector para que levante datos técnicos y presupuesto en el caso que tenga ambos servicios (acueducto y alcantarillado)
4	Inspector de servicios	Verifica conexión de agua potable y aguas negras del inmueble donde solicitan desconexión definitiva, verifica si es

		<p>factible lo solicitado por usuario, identifica por medio de un esquema la ubicación de acometidas para que jefe de brigada pueda suspender ambos servicios.</p> <p>Si la suspensión de alcantarillado procede, se elaborará un presupuesto por el trabajo a realizar, tomando de base la lista de precios vigente de nuevos servicios, además se identificará si es necesario permiso de la alcaldía o MOP por las roturas a realizar.</p> <p>Si no fuese factible la suspensión del servicio de alcantarillado, se notificará a usuario que solo se procederá con la suspensión de acueducto y que la cuenta quedara registrada solo por alcantarillado y se emitirá una factura mensual por el cobro mínimo vigente.</p>
5	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<p>Recibe de inspector los datos recolectados en campo, en caso la suspensión de ambos servicios sea factible, subirá el presupuesto en la opción de “elaboración de presupuesto”, el cual usuario debe pagar para proceder con lo solicitado, además detallara los permisos requeridos (de ser necesario), después de ingresado el presupuesto ficha será enviada a la etapa de “cancelación de presupuesto por desconexión definitiva”.</p> <p>Si no es factible suspender alcantarillado, se emitirá una notificación explicando que la cuenta no se puede inactivar en vista que el único servicio factible a suspender es el de acueducto, por tanto la cuenta será facturada solo por el servicio utilizado (alcantarillado), dicha notificación será remitida a la sucursal donde usuario haya cancelado trámite.</p>
6	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<p>Recibe de sucursal, pago de presupuesto por desconexión definitiva el cual deberá estar cancelado en su totalidad, además recibirá los permisos por rotura si hubiesen sido solicitados.</p> <p>Si existe inconsistencia entre la documentación física o en sistema, no será validado y se devolverá a sucursal.</p> <p>Si la documentación es la requerida y concuerda en sistema, ficha será enviada a la etapa de “programación para desconexión” donde se programara a jefe de brigada y fecha de ejecución.</p>
7	Jefe de Brigada	<p>Ejecuta suspensión de acueducto y alcantarillado, registra la información de lo ejecutado en la orden de trabajo, y entrega a supervisor de servicio.</p> <p>En caso el servicio de acueducto no pueda ser suspendido desde la red, se eliminará la hechura de parado, colocando tapón en acometida de acueducto y se sellara completamente la caja con cemento.</p>
8	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	<p>Recibe de jefe de brigada orden de desconexión ejecutada, procede a ingresar datos en sistema, específicamente en “ingreso datos de desconexión”, enviara los datos a catastro comercial para su respectiva inactivación.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> En caso se haya emitido factura después de la fecha de suspensión, deberá solicitar a la unidad de Reclamos de la Dirección Comercial, las rebajas enviando copia de orden de trabajo, para que puedan ajustar el cobro y que usuario cancele lo que corresponde.
9	Supervisor de servicios / colaborador o auxiliar administrativo	Da seguimiento a trámite cerciorándose que catastro haya actualizado fecha de suspensión y estado de servicio, posteriormente imprimirá pantalla del catastro de la cuenta con la información actualizada y anexara al expediente físico, el cual será archivado.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.39	

Nombre del Procedimiento: **Suspensión y Legalización de conexiones ilegales para servicios de agua potable y/o alcantarillado**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Empleados de ANDA/ población en general	Reporta conexiones ilegales al Call Center de ANDA, Sucursales, por página web, o cualquier otro medio disponible habilitado para reportar
2	Dependencia que recibió la notificación	Reporta por medio electrónico al Área de Nuevos Servicios de la Región
3	Inspector del Área de Nuevos Servicios	<p>Se presenta a la ubicación reportada, efectúa inspección y en caso de constatar la existencia de la conexión ilegal, entrega notificación al usuario de la conexión ilegal (Anexo 2 o 2.1 según aplique), dicho formato deberá ser llenado con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la persona que habita el inmueble Fecha Dirección del Inmueble Cataloga el uso del inmueble: domiciliar o no domiciliar Referencia del servicio para registro catastral <p>Una vez lleno el formato, Notifica y procede a la suspensión del servicio, informando al usuario que se presente a legalizar en un plazo máximo de 5 días hábiles y deberá presentarse con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia de DUI y NIT

		- Escritura del inmueble si posee o deberá firmar carta de liberación de responsabilidad que se le proporcionará en la Sucursal de ANDA.
4	Colaborador de Atención al Cliente (Sucursal)	Recibe y revisa la documentación presentada por usuario interesado en legalizar, crea ficha en el sistema para legalización del servicio
5	Colaborador de Atención al Cliente (Sucursal)	Informa al usuario interesado en legalizar, que podrá cancelar de contado o si solicita crédito se procederá de acuerdo al PROCEDIMIENTO "Instalación de nuevos servicios urbanizados" contenido en este manual.
6	Jefe de Sucursal	Consolida la información de todos los usuarios que legalizaran el servicio y remite al Área de Nuevos Servicios de la Región correspondiente.
7	Área de Nuevos Servicios	Conecta el servicio suspendido e ingresa datos técnicos al sistema e-agencia y remite información al departamento de operaciones comerciales regional para creación de la cuenta (procedimiento número 26 de este manual)
8	Operaciones Comerciales	Apertura la cuenta del servicio asegurándose de la codificación respectiva.
9	Área de Nuevos Servicios	En caso que no se presente en el plazo de las 72 horas, el área de Nuevos Servicios deberá documentar archivo con los datos de la inspección completa incluyendo croquis de ubicación y fotos de la conexión ilegal y remitir expediente a la Unidad Jurídica

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Dpto. Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.40	

Nombre del Procedimiento: **Suspensión y Legalización de oficio para conexiones ilegales de agua potable y/o alcantarillado**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Empleados de ANDA/ población en general	Reporta conexiones ilegales al Call Center de ANDA, Sucursales, por página web, o cualquier otro medio disponible habilitado para reportar
2	Dependencia que recibió la notificación	Reporta por medio electrónico al Área de Nuevos Servicios de la Región
3	Inspector del Área de Nuevos Servicios/ Fontanero/	Se presenta a la ubicación reportada, efectúa inspección y en caso de constatar la existencia de la conexión ilegal, entrega notificación al usuario o en caso de no encontrarse la deja en

		<p>la vivienda en un lugar visible indicando al usuario que se presente a las oficinas de ANDA en un plazo de 5 días para dar por recibida la notificación, caso contrario se entenderá por efectuada la misma (Formato será proporcionado por la U. Jurídica), dicho formato deberá ser llenado con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la persona que habita el inmueble - Fecha - Dirección del Inmueble - Cataloga el uso del inmueble: domiciliar o no domiciliar - Referencia el servicio para registro catastral - Coordenadas del inmueble (georeferencia para esto se apoyará con área de lectura y aviso de la región correspondiente). <p>Una vez lleno el formato, Notifica y procede a la suspensión del servicio, informando al usuario que se presente a legalizar en un plazo máximo de 5 días hábiles (Anexo 2 o 2.1 según aplique) y deberá presentarse con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de DUI y NIT - Escritura del inmueble si posee o deberá firmar carta de liberación de responsabilidad que se le proporcionará en la Sucursal de ANDA. <p>Notificará al Coordinador de Agencias quien notificará a las Sucursales de ANDA en la región que corresponda</p>
	Nuevos Servicios	Si el usuario no se presenta en el plazo indicado, notifica a la Unidad Jurídica y proporciona coordenadas catastrales para determinar el titular de la cuenta
	Unidad Jurídica	Realiza estudio catastral y brinda informe al Colaborador Administrativo del Área de Nuevos Servicios
	Colaborador Administrativo del Área de Nuevos Servicios	Recibe información y notifica al Colaborador de Atención al Cliente (Sucursal) quien crea ficha en el sistema para legalización del servicio y remite documentación escaneada al Área de Nuevos Servicios
	Colaborador Administrativo del Área de Nuevos Servicios	Recibe información e ingresa datos y habilita en el sistema el campo para crear cuenta con los cargos de legalización del servicio y notifica y remite documentación al Colaborador de Operaciones Comerciales
	Colaborador de Operaciones Comerciales	Revisa documentación y crea cuenta en el sistema e agencia modulo catastro comercial

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales – Metropolitana, Central, Occidental, Oriental	
Día	Mes	Año	Departamento de Operaciones – Área de Nuevos Servicios	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.41	

Nombre del Procedimiento: LEVANTAMIENTO DE MEDIDOR PARA ANALISIS
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Recibe correo proveniente del área de reclamos o grandes consumidores con la solicitud de levantamiento y análisis de medidor de una cuenta. Revisa en el Sistema e-Agencia, para verificar que la información plasmada en el correo coincida con lo digitado por el Colaborador o Auxiliar del área de reclamos o grandes consumidores. Verifica en el Sistema e-Agencia la existencia del mes o los meses en reclamos, o que exista inspección grabada, en la cual se constate que necesita un análisis el medidor.
2	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Programa el levantamiento del medidor, elaborando la orden, donde coloca los datos que se tienen registrados en el sistema eAgencia y se le asigna a un jefe de brigada o fontanero.
3	Brigada o Fontanero	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el levantamiento del medidor en campo, colocando en la orden, los datos de lectura del medidor al momento del levantamiento y alguna observación que se tenga y en la notificación que se le deja al usuario se coloca la lectura. Durante la realización de la prueba deja directo el servicio. <p>Causas que impidan el levantamiento de medidor para análisis:</p> <ol style="list-style-type: none"> En caso que no se ubique la caja y que usuario no haya dejado contacto. Que en la caja no haya medidor instalado. Usuario no permitió el levantamiento del medidor. Por delincuencia en la zona y exista peligro de jóvenes antisociales que no permiten el ingreso a la zona de trabajo.
4	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<p>Recibe y revisa el medidor según los datos de la orden.</p> <p>En caso de verificar que están correcto los datos, pasa al banco de prueba el medidor/es, para que sea/n analizado/s su comportamiento metrológico de acuerdo al instructivo del área de reclamos.</p> <p>En caso que no se pudo realizar el levantamiento, busca o consulta por un contacto y le informa vía correo el motivo por el cual no se ejecutó el levantamiento de medidor en campo.</p>
5		Recibe y realiza la prueba del comportamiento metrológico (Presión, y caudal (Máximo-volumen de 100 litros, Nominal-

	Mecánico de banco de prueba	<p>volumen de 100litros, Transición-volumen de 10 litros y Mínimo-volumen de 10 litros) en el cual el resultado final no tiene que pasar de -6% o +6%)</p> <p>Registra los datos de cada prueba y calcula el resultado final, además coloca el número de cuenta, lectura, numero de medidor y marca de medidor en el control de análisis que se lleva en el banco de prueba.</p> <p>Reporta los resultados al Colaborador o Auxiliar Administrativo de Nuevos Servicios.</p>
6	Colaborador o Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y verifica los resultados de análisis y de no haber observación al respecto, registra en el e-Agencia-Resolución de Análisis, los datos de cada prueba, para que puedan ser consultados por el personal que corresponda a dar una resolución al caso. • Informa vía correo, a la persona que solicito el levantamiento y análisis, que ya está grabado el resultado en el eAgencia-Resolución de Análisis. • De no haber superado la prueba metrológica, informa vía correo y consulta, quien pasara a retirar el Macro-medidor, además se sugiere el cambio de medidor. • Si el medidor está dentro del porcentaje de aprobación, se programa la reinstalación del medidor.

ANEXO 1.

CARTA DE LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Lugar y Fecha _____

YO _____, de -----años de edad, -----(profesión u oficio), del Domicilio de -----, Departamento de -----, con Documento Único de Identidad Número -----; y Número de Identificación Tributaria -----; mediante la presente carta de liberación de responsabilidad **DECLARO LO SIGUIENTE:** I) Que actualmente soy poseedor de buena fe de un inmueble de naturaleza ----- (Rústico/Urbano), el cual está ubicado en ----- (colonia/urbanización/reparto/pasaje/sendas/polígono), jurisdicción de -----, departamento de -----, inmueble el cual he poseído durante los últimos ----- años de manera quieta, pacífica e ininterrumpida. II) Que esta declaración la hago con el fin de solicitar la conexión de los servicios de ----- y ----- (en el caso de requerir los dos servicios) a la **ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS- ANDA.-** III) Que declaro exenta y libre de cualquier responsabilidad a la **ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS – ANDA**, ya sea de carácter civil o penal, por daños ocasionados en los derechos del propietario, los cuales en caso de existir serán de mi plena responsabilidad. IV) El presente documento no me da ningún título de propiedad y es única y exclusivamente para los fines establecidos en el romano II del presente documento.

Firma del Solicitante

ANEXO 2.

San Salvador, XX de XXXX de XXXX

Señores

Presente.

Estimados señores:

El motivo de la presente es para informarles que debido a la **Conexión Ilegal** encontrada en el inmueble ubicado en Dirección: _____ Entre Referencia: _____

Que de conformidad al Art. 78 de la Ley de Creación de ANDA, ésta Autónoma, “No prestará gratis ningún servicio” y en adición, en caso de identificar derivaciones o conexiones fraudulentas, ANDA procederá a realizar la denuncia penal correspondiente por el delito de Hurto de Energía o Fluidos, tipificado en el Art. 211 del Código Penal.

Por lo anterior, le hacemos la invitación, en acercarse a una de nuestras agencias de atención al cliente para normalizar su situación con: Copia de Escritura del inmueble, Copia de Dui y Nit, de no contar con dichos documentos siempre acérquese a una de nuestras sucursales para buscar una alternativa viable para su legalización, Ud. Cuenta con **5 días hábiles para acercarse a nuestra sucursal de lo contrario se verá afectado por suspensión del servicio y denuncia legal a las instancias correspondiente.**

Área Útil: _____

Legalización de Mecha Agua Potable _____ Aguas Negras: _____

Diferido. _____

Conexión Indebida: _____

Atentamente,

ANEXO 2.1.

San Salvador, xx de xxxx de 20XX

Señores

Presente.

Estimados señores:

El motivo de la presente es para informarles que debido a la Conexión Fraudulenta encontrada en el inmueble ubicado en CONDOMINIO XXXXXXXXXX, EDIFICIO XXXX APTO XXX, San Salvador. Con cuenta XXXXXXXXX, se informa lo siguiente:

Que de conformidad al Art. 78 de la Ley de Creación de ANDA, ésta Autónoma, “No prestará gratis ningún servicio” y en adición, en caso de identificar derivaciones o conexiones fraudulentas, ANDA procederá a realizar la denuncia penal correspondiente por el delito de Hurto de Energía o Fluidos, tipificado en el Art. 211 del Código Penal.

Por lo anterior, le hacemos la invitación, en acercarse a una de nuestras agencias de atención al cliente, para legalizar el servicio que posee en su inmueble en el plazo **de 5 días hábiles**.

Atentamente,

ÁREA DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO REGIONALES

Área de Mantenimiento Electromecánico Regional		
No.	Nombre del Procedimiento	CÓDIGO
1	Mantenimiento Preventivo de Equipo de Bombeo	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.39
2	Mantenimiento Correctivo Equipo de Bombeo	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.40
3	Mantenimiento Preventivo de Líneas Eléctricas Primarias	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.41
4	Mantenimiento Correctivo de Líneas Eléctricas Primarias	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.42
5	Mantenimiento Preventivo de Banco de Transformadores	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.43
6	Solicitud de utilización de Grúa	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.44
7	Servicio Electromecánico con Empresa Contratista	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.45
8	Supervisión de mantenimiento electromecánico	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.46
9	Solicitar a Bodega Equipo, materiales y/o accesorios	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.47
10	Entrega de equipos electromecánicos fuera de uso por mal estado u obsoleto	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.48
11	Fabricación de elementos para reparación de equipo electromecánico de bombeo.	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.49
12	Elaboración del PAO	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.50
13	Cálculo de Costos de Órdenes de Trabajo	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.51
14	Elaboración de Planilla de Viáticos del área de mantenimiento electromecánico regional.	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.52
15	Elaboración de Planilla mensual de Horas Tiempo extraordinario	42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.53

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional – Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.01	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.39	

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo de Equipo de Bombeo.
Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
-----------------	-------------	-----------------------------

1	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional	Solicita por escrito a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico el <u>Programa de Mantenimiento Electromecánico Preventivo</u> de equipos de bombeo a realizar en todo el año
2	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora el <u>Programa de Mantenimiento Electromecánico Preventivo</u> de equipos de bombeo a realizar en todo el año
3	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Envía al Coordinador de Mantenimiento Electromecánico el <u>Programa de Mantenimiento Electromecánico Preventivo</u> de equipos de bombeo a realizar en todo el año.
4	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora y firma la ORDEN DE TRABAJO: especificando: 1-) <u>A que componente ó componentes</u> de la estación de bombeo o el equipo de bombeo se le realizara el <u>Mantenimiento Preventivo</u> 2-) La Cuadrilla que realizara el <u>mantenimiento Preventivo</u> 3-) El Vehículo asignado a la cuadrilla (Numero de Vehículo)
5	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional (Región Metropolitana, Central y Occidental)	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Jefe de Operaciones de Departamento Región Oriental	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Supervisor Electromecánico
6	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Entrega la Orden de Trabajo ya autorizada para ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u> al Técnico Electromecánico/ Técnico Electricista/ Electricista o al Mecánico asignado
7	Técnico Electromecánico/ Técnico Electricista/ Electricista o al Mecánico asignado	Recibe Orden de Trabajo ya autorizada.
8	Técnico Electromecánico/ Técnico Electricista/ Electricista o al Mecánico asignado	Entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Motorista del Vehículo asignado a la Cuadrilla de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE BOMBEO.		HOJA 2 DE 4
9	Motorista	Entrega al Encargado de Transporte la Orden de Trabajo ya autorizada, para que elabore el Permiso de circulación y la entrega vales de combustible para el Vehículo asignado a la cuadrilla
11	Motorista	Recibe vales de combustible y permiso de circulación del Encargado de transporte
12	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Con la Orden de Trabajo y el Permiso de circulación del vehículo ya autorizados se trasladan a la estación de bombeo a realizar el mantenimiento Preventivo

13	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Realizan: Pruebas de operación y Mediciones de los parámetros eléctricos y hidráulicos antes del <u>mantenimiento Preventivo</u> y anota dichos parámetros en la ORDEN DE TRABAJO y en los libros de BITACORA que llevan los operadores en la planta de bombeo,
14	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Realiza el Desmontaje del componente o componentes del equipo de bombeo programado para el <u>mantenimiento Preventivo</u>
15	El Mecánico de bombas de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Revisa la tubería de columna, ejes de columna y portacojinetes u otro componente para diagnosticar que piezas ò repuestos hay que: Fabricar o Reemplazar
	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Revisa el Motor eléctrico y el arrancador del motor para que piezas ò repuestos hay que: Fabricar o Reemplazar
16	El Mecánico de bombas de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Desarma la bomba para determinar que piezas se va a fabricar (bujes de bronce, eje de bomba, eje estopero u otro repuesto)
17	El Mecánico de bombas de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Entrega a Coordinador de Taller Electromecánico las piezas que se van a FABRICAR (bujes de bronce, eje de bomba, eje estopero u otro repuesto)
18	Coordinador de Taller Electromecánico	Recibe las piezas que se van a FABRICAR (bujes de bronce, eje de bomba, eje estopero u otro repuesto)
19	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Con el diagnostico de los repuestos o materiales a reemplazar y a utilizar en el mantenimiento preventivo a realizar. Consulta en todos los Almacenes ò Bodegas de ANDA la existencia de los repuestos o materiales a utilizar en el mantenimiento preventivo
20	Guarda Almacén o Guarda Bodega	Proporciona la existencia y el nombre del repuesto solicitado por El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Sr. Mecánico de la Cuadrilla asignada
21	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Elabora y firma la requisición de retiro de repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE BOMBEO. HOJA 3 DE 4		
22	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico Región Metropolitana, Central y Occidental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y firma de visto bueno
	Coordinador Mantenimiento Electromecánico para la Región Metropolitana, Región Central, Región Occidental y Región Oriental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y la firma de visto bueno y la remite al Gerente de la Región para su autorización

23	Gerente Regional	Revisa y Firma de Autorizada la requisición de repuestos y materiales y entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
24	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Con la Requisición ya autorizada retira los repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
25	El Mecánico de bombas de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Consulta al Coordinador de Taller Electromecánico si las piezas ya están FABRICADAS
26	Coordinador de Taller Electromecánico del Área de Mantenimiento Electromecánico Central	Entrega las piezas ya FABRICADAS que solicito el Mecánico ò El Electricista de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>
27	El Mecánico de bombas de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Arma la bomba con las piezas ya fabricadas (bujes de bronce, eje de bomba, eje estopero u otro repuesto a fabricar)
28	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Se trasladan a la estación de bombeo a Realizar el montaje del equipo de bombeo, Realiza el cambios de los repuestos ò materiales a reemplazar Realiza Pruebas de operación y Mediciones de los parámetros eléctricos e hidráulicos después del mantenimiento y anota dichos parámetros en la ORDEN DE TRABAJO y en los libros de BITACORA de cada Planta donde se realizó el <u>mantenimiento preventivo</u>
29	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Al terminar el mantenimiento preventivo en EL EQUIPO DE BOMBEO llena la ORDEN DE TRABAJO, describiendo con detalle el trabajo realizado y el tiempo utilizado.
30	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento preventivo EL EQUIPO DE BOMBEO incluyendo copias de las requisiciones de los materiales utilizados.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE BOMBEO.		HOJA 4 DE 4
31	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Recibe la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento preventivo de EL EQUIPO DE BOMBEO incluyendo copias de las requisiciones de los materiales utilizados.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2	Ámbito de Competencia	
---------------------------------	-----------------------	--

Vigencia			Gerencias Regionales	Hoja 1 de 5
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.02	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.40	

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Correctivo Equipo de Bombeo.
Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de turno de la Planta de Bombeo	Informa: Centro de Control de Sistema CCS para la Región Metropolitana las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
		Informa: Centro de Información y Control Operacional CICO, Jefe de Operaciones, Supervisor de Redes, Encargado del Área de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico de Región Central, las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
		Informa: al CCS Región Occidental, Jefe de Operaciones, Supervisor de Redes, Encargado del Área de Mantenimiento Electromecánico, Encargado o Colaborador del Área de Producción, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico de Región Occidental, las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u> Informa: al CCS Región Oriental , Jefe de Operaciones, Supervisor de Redes, Encargado del Área de Mantenimiento Electromecánico, Encargado o Colaborador del Área de Producción, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico de Región Occidental, las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
2	Centro de Control de Sistema para la Región Metropolitana	Informa la o las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, por medio de Pagina Web, Radio o Teléfono a: Coordinador Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Centro de Información y Control Operacional CICO Región Central/Jefe de Operaciones/Supervisor de Redes/ Encargado del área de producción	Informa la o las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, por medio de Informe escrito o por Teléfono a: Coordinador Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Centro de Control de Sistemas CCS /Jefe de Operaciones/Supervisor de Redes/ Encargado del área de producción para las Regiones Occidental y Oriental	Informa la o las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, por medio de Informe escrito por Teléfono a: Coordinador Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPO DE BOMBEO		

HOJA 2 DE 5

3	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora y firma la ORDEN DE TRABAJO: especificando: 1-) <u>A que componente ó componentes</u> de la estación de bombeo o el equipo de bombeo se le realizara el <u>Mantenimiento Correctivo</u> 2-) Dependencia y el servicio solicitado para <u>mantenimiento Correctivo</u> 3-) La Cuadrilla que realizara el <u>mantenimiento Correctivo</u> 4-) El Vehículo asignado a la cuadrilla (Numero de Vehículo)
4	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional (Región Metropolitana, Central y Occidental)	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Jefe de Operaciones de Departamento Región Oriental	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Supervisor Electromecánico
5	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Técnico Electromecánico/Técnico Electricista/Electricista o al Mecánico asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>
6	Técnico Electromecánico/Técnico Electricista/Electricista o al Mecánico	Recibe Orden de Trabajo ya autorizada.
7	Técnico Electromecánico/Técnico Electricista/Electricista o al Mecánico	Le entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Motorista del Vehículo asignado a la Cuadrilla.
8	Motorista	Entrega al Encargado de Transporte la Orden de Trabajo ya autorizada, para que elabore el Permiso de circulación y le entrega vales de combustible para el Vehículo asignado a la cuadrilla
9	Motorista	Recibe vales de combustible y permiso de circulación del Encargado de transporte
10	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Con la Orden de Trabajo y el Permiso de circulación del vehículo ya autorizados se trasladan a la estación de bombeo a realizar el <u>mantenimiento Correctivo</u>
11	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Solicita información al Operador de turno de la Planta de Bombeo de la o las fallas de equipo de bombeo reportado para <u>mantenimiento correctivo</u>
12	Operador de turno de la Planta de Bombeo	Informa y explica con detalles de las fallas que presenta el equipo de bombeo reportado para <u>mantenimiento correctivo</u>
13	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Si el equipo está operando realizan Pruebas de operación y Mediciones de los parámetros eléctricos e hidráulicos antes del <u>mantenimiento correctivo</u> y anota dichos parámetros en la ORDEN DE TRABAJO y en los libros de BITACORA de la planta de bombeo
MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPO DE BOMBEO		HOJA 3 DE 5

14	El Mecánico de bombas de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Revisa los componentes mecánicos del Equipo de Bombeo al que solicitaron el <u>mantenimiento correctivo</u> para diagnosticar la ò las fallas mecánicas así determinar cuáles son: la o las piezas que hay que fabricar; y/o los repuestos y materiales que se van a reemplazar.
15	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Revisa los componentes eléctricos del Equipo de Bombeo al que solicitaron el <u>mantenimiento correctivo</u> para diagnosticar la ò las fallas eléctricas y así determinar cuáles son: la o las piezas que hay que fabricar; y/o los repuestos y materiales que se van a reemplazar.
16	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista y El Mecánico de bombas de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Desmontan y desarmen los componentes mecánicos o eléctricos del Equipo de Bombeo que encontraron con falla para ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>
17	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Si hay piezas mecánicas o eléctricas que FABRICAR las entregan al Coordinador de Taller Electromecánico del Área de Mantenimiento Electromecánico Central
18	Coordinador de Taller Electromecánico del Área de Mantenimiento Electromecánico Central	Recibe las piezas mecánicas o eléctricas que se van a FABRICAR
19	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Con el diagnostico de los repuestos o materiales a reemplazar y a utilizar en el mantenimiento correctivo. Consulta en todos los Almacenes ò Bodegas de ANDA la existencia de los repuestos o materiales a utilizar
20	Guarda Almacén o Guarda Bodega	Proporciona la existencia y el nombre del repuesto solicitado por El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>
21	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista o el Sr. Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Elabora la requisición de retiro de repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
22	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Elabora y firma la requisición de retiro de repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPO DE BOMBEO		HOJA 4 DE 5

23	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico Región Metropolitana, Central y Occidental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y firma de visto bueno
	Coordinador Mantenimiento Electromecánico para la Región Metropolitana, Región Central, Región Occidental y Región Oriental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y la firma de visto bueno y la remite al Gerente de la Región para su autorización
24	Gerente Regional	Revisa y Firma de Autorizada la requisición de repuestos y materiales y entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
25	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista o el Sr. Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Con la Requisición ya autorizada retira los repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
26	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista o el Sr. Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Consulta al Coordinador de Taller Electromecánico del Área de Mantenimiento Electromecánico Central si las piezas ya están FABRICADAS
27	Coordinador de Taller Electromecánico del Área de Mantenimiento Electromecánico Central	Entrega las piezas ya FABRICADAS al Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista o el Sr. Mecánico de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>
28	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista o el Sr. Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Arman los componentes mecánico o eléctricos con las piezas ya fabricadas
29	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Se trasladan a la estación de bombeo para Realizar: El montaje de los componentes mecánico o eléctricos que fueron desmontados del equipo de bombeo. Los cambios de los repuestos ò materiales a reemplazar que retiro de los Almacenes ò Bodegas de ANDA, Pruebas de operación y Mediciones de los parámetros eléctricos e hidráulicos después del mantenimiento y anota dichos parámetros en la ORDEN DE TRABAJO y en los libros de BITACORA de la planta de bombeo
30	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista o el Sr. Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Al terminar el mantenimiento correctivo en el equipo de bombeo. Llena la ORDEN DE TRABAJO, describiendo con detalle el trabajo realizado y el tiempo utilizado.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPO DE BOMBEO			HOJA 5 DE 5
31	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista o el Sr. Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento Correctivo en el equipo de bombeo incluyendo copias de las requisiciones de los materiales utilizados.	
32	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Recibe la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento Correctivo en el equipo de bombeo incluyendo copias de las requisiciones de los materiales utilizados.	

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.03	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.41	

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo de Líneas Eléctricas Primarias
Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional	Solicita por escrito a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico el <u>Programa anual de Mantenimiento Preventivo a línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión</u> según prioridades.
2	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora el Programa anual de <u>Mantenimiento Preventivo a línea eléctrica de media tensión</u> según prioridades a realizar en todo el año
3	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Envía a Coordinador de Mantenimiento Electromecánico el <u>Programa de Mantenimiento Preventivo a línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión</u> a realizar en todo el año.
4	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora y firma la ORDEN DE TRABAJO especificando: 1-) <u>A que componente ó componentes</u> de la línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión se le realizara el <u>Mantenimiento Preventivo</u> 2-) La Cuadrilla que realizara el <u>mantenimiento Preventivo</u> 3-) El Vehículo asignado a la cuadrilla (Numero de Vehículo)
5	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional (Región Metropolitana, Central y Occidental)	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico

	Jefe de Operaciones de Departamento Región Oriental	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Supervisor Electromecánico
6	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Técnico Electromecánico o al Técnico Electricista o al Electricista asignado de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>
7	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Recibe Orden de Trabajo ya autorizada.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LÍNEAS ELÉCTRICAS PRIMARIAS		HOJA 2 DE 3
8	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Le entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Motorista del Vehículo asignado a la Cuadrilla de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>
9	Motorista	Entrega al Encargado de Transporte la Orden de Trabajo ya autorizada, para que elabore el Permiso de circulación y le entrega vales de combustible para el Vehículo asignado a la cuadrilla
10	Motorista	Recibe vales de combustible y permiso de circulación del Encargado de transporte
11	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Con la Orden de Trabajo y el Permiso de circulación del vehículo ya autorizados se trasladan al tramo de la línea eléctrica o subestación eléctrica donde se realizará el mantenimiento de media tensión.
12	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Identifica el equipo a utilizar en el mantenimiento a realizar. Tales como el equipo de protección personal (cuerdas de vida, arnés, guantes dieléctricos, cascos de protección, etc.) y el equipo de protección colectivo (escaleras, pértigas, detector de medio y alto voltaje, etc.)
13	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Realiza la poda y brecha en líneas eléctricas primarias o en la subestación eléctrica, evaluando los riesgos existentes al trabajar en líneas energizadas, respetando las distancias mínimas de seguridad.
14	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Revisa todos los componente en líneas eléctricas primarias o en la subestación eléctrica para diagnosticar que piezas o repuestos hay que Reemplazar
15	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Con el diagnostico de los repuestos o materiales a reemplazar y a utilizar en el mantenimiento preventivo a realizar. Consulta en todos los Almacenes ò Bodegas de ANDA la existencia de los repuestos o materiales a utilizar en el mantenimiento preventivo

16	Guarda Almacén o Guarda Bodega	Proporciona la existencia y el nombre del repuesto solicitado por El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de la Cuadrilla asignada
17	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Elabora la requisición de retiro de repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
18	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Elabora y firma la requisición de retiro de repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LÍNEAS ELÉCTRICAS PRIMARIAS		HOJA 3 DE 3
19	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico Región Metropolitana, Central y Occidental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y firma de visto bueno
	Coordinador Mantenimiento Electromecánico para la Región Metropolitana, Región Central, Región Occidental y Región Oriental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y la firma de visto bueno y la remite al Gerente de la Región para su autorización
20	Gerente Regional	Revisa y Firma de Autorizada la requisición de repuestos y materiales y entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
21	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Con la Requisición ya autorizada retira los repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
22	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Realiza los cambios de los repuestos ò materiales a reemplazar que retiro de los Almacenes ò Bodegas de ANDA,
23	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Al terminar el mantenimiento preventivo en líneas eléctricas primarias o en la subestación eléctrica. Llena la ORDEN DE TRABAJO, describiendo con detalle el trabajo realizado y el tiempo utilizado.
24	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento preventivo en líneas eléctricas primarias o en la subestación eléctrica incluyendo copias de las requisiciones de los materiales utilizados.
25	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Recibe la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento preventivo en líneas eléctricas primarias o en la subestación

		eléctrica incluyendo copias de las requisiciones de los materiales utilizados.
--	--	--

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 4
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.04	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.42	

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Correctivo de Líneas Eléctricas Primarias
Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de turno de la Planta de Bombeo	Informa: Centro de Control de Sistema CCS para la Región Metropolitana las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
		Informa: Centro de Información y Control Operacional CICO , Jefe de Operaciones, Supervisor de Redes, Encargado del Área de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico de Región Central, las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
		Informa: al CCS Región Occidental, Jefe de Operaciones, Supervisor de Redes, Encargado del Área de Mantenimiento Electromecánico, Encargado o Colaborador del Área de Producción, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico de Región Occidental, las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
2	Centro de Control de Sistema para la Región Metropolitana	Informa la o las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, por medio de Pagina Web, Radio o Teléfono a: Coordinador Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Centro de Información y Control Operacional CICO Región Central/Jefe de Operaciones/Supervisor de Redes/ Encargado del área de producción	Informa la o las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, por medio de Informe escrito o por Teléfono a: Coordinador Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Centro de Control de Sistemas CCS /Jefe de	Informa la o las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, por medio de Informe escrito por Teléfono a:

	Operaciones/Supervisor de Redes/ Encargado del área de producción para las Regiones Occidental y Oriental	Coordinador Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEAS ELÉCTRICAS PRIMARIAS		HOJA 2 DE 4
3	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	<p>Elabora y firma la ORDEN DE TRABAJO: especificando:</p> <p>1-) <u>A que componente ó componentes</u> de las líneas eléctricas y/o subestación eléctrica de media tensión se le realizara el <u>Mantenimiento Correctivo</u></p> <p>2-) Dependencia y el servicio solicitado para <u>mantenimiento Correctivo</u></p> <p>3-) La Cuadrilla que realizara el <u>mantenimiento Correctivo</u></p> <p>4-) El Vehículo asignado a la cuadrilla (Numero de Vehículo)</p>
4	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional (Región Metropolitana, Central y Occidental)	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Jefe de Operaciones de Departamento Región Oriental	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Supervisor Electromecánico
5	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Técnico Electromecánico o al Técnico Electricista o al Electricista asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>
6	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Recibe Orden de Trabajo ya autorizada.
7	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Le entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Motorista del Vehículo asignado a la Cuadrilla.
8	El Motorista	Entrega al Encargado de Transporte la Orden de Trabajo ya autorizada, para que elabore el Permiso de circulación y le entrega vales de combustible para el Vehículo asignado a la cuadrilla
9	Motorista	Recibe el Permiso de circulación del Vehículo asignado a la cuadrilla y los vales de combustible de parte del Encargado de transporte.
10	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Con la Orden de Trabajo y el Permiso de circulación del vehículo ya autorizados se trasladan a las línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión a realizar el <u>mantenimiento Correctivo</u>

11	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Solicita información al Sr. Operador de turno de la Planta de Bombeo de la o las fallas de las línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión reportadas para <u>mantenimiento correctivo</u>
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEAS ELÉCTRICAS PRIMARIAS		HOJA 3 DE 4
12	Sr. Operador de turno de la Planta de Bombeo	Informa y explica con detalles de las fallas que presenta las línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión reportadas para <u>mantenimiento correctivo</u>
13	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Revisa los componentes de las línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión al que solicitaron el <u>mantenimiento correctivo</u> para diagnosticar la o las fallas mecánicas así determinar cuáles son: la o las piezas que hay que fabricar; y/o los repuestos y materiales que se van a reemplazar.
14	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Desmontan y desarma los componentes de las línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión que encontraron con falla o con Fallas para ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>
15	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Si hay piezas mecánicas o eléctricas que FABRICAR las entregan al Coordinador de Taller Electromecánico del Área de mantenimiento electromecánico Central
16	Coordinador de Taller Electromecánico del Área de mantenimiento electromecánico Central	Recibe las piezas mecánicas o eléctricas que se van a FABRICAR
17	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Con el diagnostico de los repuestos o materiales a reemplazar y a utilizar en el mantenimiento correctivo a realizar. Consulta en todos los Almacenes o Bodegas de ANDA la existencia de los repuestos o materiales a utilizar
18	Guarda Almacén o Guarda Bodega	Proporciona la existencia y el nombre del repuesto solicitado por El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>
19	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista o Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Elabora y firma la requisición de retiro de repuestos y materiales de los Almacenes o Bodegas de ANDA
20	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico Región Metropolitana, Central y Occidental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y firma de visto bueno
	Coordinador Mantenimiento Electromecánico para la Región Metropolitana, Región Central, Región Occidental y Región Oriental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y la firma de visto bueno y la remite al Gerente de la Región para su autorización

21	Gerente Regional	Revisa y Firma de Autorizada la requisición de repuestos y materiales y entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LÍNEAS ELÉCTRICAS PRIMARIAS		HOJA 4 DE 4
22	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Con la Requisición ya autorizada retira los repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
23	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Consulta al Coordinador de Taller Electromecánico del Área de Mantenimiento Electromecánico Central si las piezas que solicitó ya están FABRICADAS
24	Coordinador de Taller Electromecánico del Área de Mantenimiento Electromecánico Central	Entrega las piezas ya FABRICADAS que solicito El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>
30	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Arman los componentes eléctricos con las piezas ya fabricadas
31	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo</u>	Se trasladan a las línea eléctrica y/o subestación eléctrica de media tensión a Realizar: El montaje los componentes eléctricos que fueron desmontados Los cambios de los repuestos ò materiales a reemplazar que retiro de los Almacenes ò Bodegas de ANDA, Pruebas de operación y Mediciones de los parámetros eléctricos después del mantenimiento y anota dichos parámetros en la ORDEN DE TRABAJO y en los libros de BITACORA que llevan los operadores en la planta de bombeo del Equipo de Bombeo
32	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Al terminar el mantenimiento correctivo en líneas eléctricas primarias o en la subestación eléctrica. Llena la ORDEN DE TRABAJO, describiendo con detalle el trabajo realizado y el tiempo utilizado.
33	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Correctivo</u>	Entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento correctivo en líneas eléctricas primarias o en la subestación eléctrica incluyendo copia de la requisición de materiales.

34	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Recibe la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento preventivo en líneas eléctricas primarias o en la subestación eléctrica incluyendo copia de la requisición de materiales.
-----------	--	--

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.05	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.43	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento Preventivo de Banco de Transformadores**

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional	Solicita por escrito a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico el <u>Programa anual de Mantenimiento Preventivo a TRANSFORMADOR Eléctrico</u>
2	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora el Programa anual de <u>Mantenimiento Preventivo a TRANSFORMADOR Eléctrico</u> a realizar en todo el año
3	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Envía a Coordinador de Mantenimiento Electromecánico el <u>Programa de Mantenimiento Preventivo a TRANSFORMADOR Eléctrico</u> realizar en todo el año.
4	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora y firma la ORDEN DE TRABAJO: especificando: 1-) <u>A que componente ó componentes</u> de TRANSFORMADOR Eléctrico se le realizara el <u>Mantenimiento Preventivo</u> 2-) La Cuadrilla que realizara el <u>mantenimiento Preventivo</u> 3-) El Vehículo asignado a la cuadrilla (Numero de Vehículo)
5	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional (Región Metropolitana, Central y Occidental)	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Jefe de Operaciones de Departamento Región Oriental	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Supervisor Electromecánico
6	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Técnico Electromecánico o al Técnico Electricista o al Electricista asignado de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>

7	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Recibe Orden de Trabajo ya autorizada.
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BANCO DE TRANSFORMADORES		HOJA 2 DE 3
8	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Le entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Sr Motorista del Vehículo asignado a la Cuadrilla de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>
9	El Motorista	Entrega al Encargado de Transporte la Orden de Trabajo ya autorizada, para que elabore el Permiso de circulación y le entrega vales de combustible para el Vehículo asignado a la cuadrilla
10	Motorista	Recibe el Permiso de circulación del Vehículo asignado a la cuadrilla y los vales de combustible de parte del Encargado de transporte.
11	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Con la Orden de Trabajo y el Permiso de circulación del vehículo ya autorizados se trasladan a la subestación eléctrica donde se realizará el mantenimiento del TRANSFORMADOR Eléctrico
12	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Identifica el equipo a utilizar en el mantenimiento a realizar. Tales como el equipo de protección personal (cuerdas de vida, arnés, guantes dieléctricos, cascos de protección, etc.) y el equipo de protección colectivo(escaleras, pértigas, detector de medio y alto voltaje, etc.)
13	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Revisa todos los componente del TRANSFORMADOR Eléctrico para diagnosticar que piezas ò repuestos hay que Reemplazar
14	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Con el diagnostico de los repuestos o materiales a reemplazar y a utilizar en el mantenimiento preventivo, consulta en todos los Almacenes ò Bodegas de ANDA la existencia de los repuestos o materiales a utilizar en el mantenimiento preventivo
15	Guarda Almacén o Guarda Bodega	Proporciona la existencia y el nombre del repuesto solicitado por El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista o el Sr. Mecánico de la Cuadrilla asignada
16	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Elabora y firma la requisición de retiro de repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
17	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico Región Metropolitana, Central y Occidental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y firma de visto bueno

18	Coordinador Mantenimiento Electromecánico para la Región Metropolitana, Región Central, Región Occidental y Región Oriental	Revisa la requisición de repuestos y materiales y la firma de visto bueno y la remite al Gerente de la Región para su autorización
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BANCO DE TRANSFORMADORES		HOJA 3 DE 3
19	Gerente Regional	Revisa y Firma de Autorizada la requisición de repuestos y materiales y entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
20	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Co n la Requisición ya autorizada retira los repuestos y materiales de los Almacenes ò Bodegas de ANDA
21	La cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Realiza los cambios de los repuestos ò materiales a reemplazar que retiro de los Almacenes ò Bodegas de ANDA,
22	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Al terminar el mantenimiento preventivo en el TRANSFORMADOR Eléctrico de la subestación eléctrica. Llena la ORDEN DE TRABAJO, describiendo con detalle el trabajo realizado y el tiempo utilizado
23	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Sr. Electricista de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento Preventivo</u>	Entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento preventivo en TRANSFORMADOR Eléctrico de la subestación eléctrica incluyendo copia de la requisición de materiales.
24	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Recibe la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado para el mantenimiento preventivo en TRANSFORMADOR Eléctrico de la subestación eléctrica incluyendo copia de la requisición de materiales

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.06	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.44	

Nombre del Procedimiento: Solicitud de Utilización de Grúa
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Solicita por correo o teléfono a Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional servicio de Grúa
2	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional	Solicita por correo al Coordinador del Área de Mantenimiento Electromecánico Central el servicio de grúa.
3	Coordinador del Área de Mantenimiento Electromecánico Central	Autoriza el servicio de Grúa e informa al Coordinador del Área de mantenimiento electromecánico regional
4	Coordinador del Área de mantenimiento electromecánico regional	Informa a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico que ha sido asignada una grúa
5	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora y firma la ORDEN DE TRABAJO especificando: 1-) Que componente o componentes de la planta de bombeo o el equipo de bombeo se le realizara el <u>Mantenimiento Correctivo o Preventivo</u> 2-) Dependencia y el servicio solicitado para <u>mantenimiento Correctivo o Preventivo</u> 3-) La Cuadrilla que realizara el <u>mantenimiento Correctivo o Preventivo</u> 4-) El Vehículo asignado a la cuadrilla (Numero de Vehículo)
6	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional (Región Metropolitana, Central y Occidental)	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico
	Jefe de Operaciones de Departamento Región Oriental	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Supervisor Electromecánico
7	Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Entrega la Orden de Trabajo ya autorizada al Operador de Maquinaria pesada
8	Operador de Maquinaria pesada	Entrega al Encargado de Transporte la Orden de Trabajo ya autorizada, para que elabore el Permiso de circulación y le entrega vales de combustible para la grúa
9	Operador de Maquinaria pesada	Recibe el Permiso de circulación para la grúa asignada a la cuadrilla y los vales de combustible de parte del Encargado de transporte.
SOLICITUD DE UTILIZACIÓN DE GRÚA		HOJA 2 DE 2
10	Operador de Maquinaria pesada	Con la Orden de Trabajo y el Permiso de circulación de la GRUA ya autorizados se trasladan a la Planta de Bombeo.
11	Operador de Maquinaria pesada	Realiza el Desmontaje o Montaje de los componentes del equipo de bombeo para realizar el <u>mantenimiento Correctivo o Preventivo</u>
12	Operador de Maquinaria pesada	Al terminar el Desmontaje o Montaje de los componentes del equipo de bombeo para realizar el mantenimiento Correctivo o Preventivo. Llena la ORDEN DE TRABAJO, describiendo con detalle el trabajo realizado y el tiempo utilizado.

13	Operador de Maquinaria pesada	Entrega a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado en el Desmontaje o Montaje de los componentes del equipo de bombeo donde se realizó el mantenimiento Correctivo o Preventivo
14	Ingeniero Colaborador Electromecánico / Supervisor Electromecánico	Recibe la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo utilizado en el Desmontaje o Montaje de los componentes del equipo de bombeo donde se realizó el mantenimiento Correctivo o Preventivo

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.07	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.45	

Nombre del Procedimiento: **Servicio Electromecánico con Empresa Contratista.**

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de mantenimiento Electromecánico Regional	Envía al Gerente y/o Jefe de Operaciones Regional el monto presupuestado y Términos de Referencia para la Contratación de Servicios Electromecánicos tales como: 1- Alquiler Grúa para Montaje o Desmontaje de equipo de bombeo o de Banco de Transformadores 2- Poda de Árboles en Líneas Eléctricas Primarias o Limpieza de Maleza en Sub-Estaciones Eléctricas 3- Mantenimiento Correctivo ò Preventivo: en Bomba, en Motor Eléctrico, en Arrancador en Subestación Eléctrica 4- Cambio de Acometidas Eléctricas Secundarias 5- Mantenimiento Correctivo en Líneas Eléctricas Primarias 6- Sustitución de equipos electromecánicos
2	Gerente Regional	Nombra al Administrador de Contrato y al Supervisor de Contrato

		Envía copia de los Documentos Contractuales del Servicio Contratado al Administrador de Contrato y al Supervisor de Contrato
3	Gerente Regional	<p>Informa por correo electrónico al Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional, que existe Contrato por el Servicio de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Alquiler Grúa para Montaje o Desmontaje de equipo de bombeo o de Banco de Transformadores 2- Poda de Árboles en Líneas Eléctricas Primarias o Limpieza de Maleza en Sub-Estaciones Eléctricas 3- Mantenimiento Correctivo ò Preventivo : en Bomba, en Motor Eléctrico, en Arrancador en Subestación Eléctrica 4- Cambio de Acometidas Eléctricas Secundarias 5- Mantenimiento Correctivo en Líneas Eléctricas Primarias 6- Sustitución de equipos electromecánicos
4	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Regional,	Informa a Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico cuando ya existe un Contrato de Servicio con Empresa Contratista, e informa quienes son el Administrador y Supervisor del Contrato.
5	Administrador de Contrato	Solicita por correo electrónico Información detallada sobre la necesidad de utilizar el servicio contratado al Coordinador de Mantenimiento Electromecánica Regional y/o al Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o al Supervisor Electromecánico
SERVICIO ELECTROMECHANICO CON EMPRESA CONTRATISTA		HOJA 2 DE 3
6	Coordinador de Mantenimiento Electromecánica Regional y/o al Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o al Supervisor Electromecánico	Envía la Información detallada por correo electrónico al Administrador de Contrato
7	Administrador de Contrato	<p>Informa por correo electrónico, y solicita al Supervisor de Contrato para que elabore y firme la ORDEN DE TRABAJO especificando donde se realizará el servicio que se haya contratado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Alquiler Grúa para Montaje o Desmontaje de equipo de bombeo o de Banco de Transformadores 2- Poda de Árboles en Líneas Eléctricas Primarias o Limpieza de Maleza en Sub-Estaciones Eléctricas 3- Mantenimiento Correctivo ò Preventivo: en Bomba, en Motor Eléctrico, en Arrancador en Subestación Eléctrica 4- Cambio de Acometidas Eléctricas Secundarias 5- Mantenimiento Correctivo en Líneas Eléctricas Primarias 6- Sustitución de equipos electromecánicos
8	Supervisor de Contrato	<p>Llena y firma la ORDEN DE TRABAJO indicando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-) El Servicio que se solicita que realice la Empresa Contratista 2-) Nombre de la Empresa Contratista que brindará el Servicio 3-) Nombre del Administrador de Contrato

		4-) Nombre del Ingeniero Colaborador Electromecánico o del Supervisor Electromecánico encargado por zona del mantenimiento electromecánico Regional
9	Administrador de Contrato	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO ya elaborada por el Supervisor de Contrato
10	Supervisor de Contrato	Entrega la ORDEN DE TRABAJO al representante de la Empresa Contratista ya autorizada por el Administrador de Contrato
11	Representante de la Empresa Contratista contratada para el Servicio	Con la ORDEN DE TRABAJO realiza el Servicio Contratado y solicitado
12	Supervisor de Contrato	Supervisa los Trabajos que está realizando la Empresa Contratista por el Servicio Contratado
13	Representante de la Empresa Contratista contratada para el Servicio	Llena La ORDEN DE TRABAJO detallando el trabajo realizado según el Servicio Contratado
14	Representante de la Empresa Contratista contratada para el Servicio	Entrega al Supervisor de Contrato los Trabajos realizados por el Servicio Contratado y solicitado en la ORDEN DE TRABAJO
15	Supervisor de Contrato	Recibe del Representante de la Empresa Contratista, el Trabajo realizado por el Servicio Contratado
		Anota en la ORDEN DE TRABAJO (por el servicio contratado y solicitado) que se acepta o deniega los trabajos realizado por la Empresa Contratista
		Firma de Recibido en la ORDEN DE TRABAJO por el Servicio Contratado y solicitado.
SERVICIO ELECTROMECHANICO CON EMPRESA CONTRATISTA		HOJA 3 DE 3
16	Ingeniero Colaborador Electromecánico / Supervisor Electromecánico/ Encargado de Mantenimiento Electromecánico Regional	Verifica que los trabajos del servicio contratado y realizado por la Empresa Contratista están conforme a lo solicitado, para que el Supervisor del contrato proceda a la recepción del servicio contratado.
17	Supervisor de Contrato	Informa por Correo al Administrador de Contrato que la Empresa Contratista entrego el trabajo del Servicio Contratado y fue recibido a entera satisfacción. En caso no estar conforme notificará al Administrador del Contrato
18	Administrador del contrato	Verifica el trabajo realizado e informa por Correo a Encargado de Mantenimiento Electromecánico Regional y/o al Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o al Supervisor Electromecánico que solicito el servicio: Que la Empresa Contratista entrego El trabajo del Servicio Contratado y fue recibido a entera satisfacción. En caso de no estar conforme con el trabajo realizado notifica a la Empresa Contratista para subsanar, estableciendo un plazo de respuesta y procede desde la actividad 22.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.08	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.46	

Nombre del Procedimiento: Supervisión de mantenimiento electromecánico

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Ingeniero Colaborador Electromecánico Región Metropolitana	Recibe informe del CCS Centro de Control de Sistema de la Región Metropolitana, o de Coordinador de mantenimiento Electromecánico la o las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico/ Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Región Central	Recibe informe del CICO o del Jefe de Operaciones, o el Supervisor de Redes, las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico/ Coordinador de Mantenimiento Electromecánico Región Occidental y Oriental	Recibe informe del CCS o del Jefe de Operaciones, o el Supervisor de Redes o Encargado del Área de Producción, las fallas que presenta el o los equipos de bombeo, para <u>mantenimiento correctivo</u>
2	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Elabora y firma la ORDEN DE TRABAJO para la supervisión, especificando: 1-) <u>A que componente ó componentes</u> de la planta de bombeo o del equipo de bombeo se le realizara el <u>Mantenimiento Correctivo</u> 2-) Dependencia solicitante del servicio para <u>mantenimiento Correctivo</u> 3-) El Vehículo asignado a la cuadrilla (Numero de Vehículo)
3	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico	Autoriza y Firma la ORDEN DE TRABAJO para <u>mantenimiento Correctivo y/o Preventivo</u>
4	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Entrega al motorista la orden de trabajo para que solicite permiso de circulación y vales de combustible

5	Motorista	Entrega al Encargado de Transporte la Orden de Trabajo ya autorizada, para que elabore el Permiso de circulación y le entrega vales de combustible para el Vehículo asignado a la cuadrilla
SUPERVISIÓN DE MANTENIMIENTO ELECTROMECAÍNICO		HOJA 2 DE 2
6	Motorista	Recibe vales de combustible y permiso de circulación del Encargado de transporte
7	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Supervisa el trabajo del <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u> que va a realizar la cuadrilla asignada Y anota su visita en los libros de BITACORA que llevan los operadores en la planta de bombeo,
8	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Verifica y comprueba el trabajo realizado por la cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u> Comprueba que la cuadrilla de ANDA (asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>) a realizado las reparaciones y el cambio los componentes mecánicos y eléctricos del Equipo de Bombeo y materiales que están dañados y que fueron autorizados.
9	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Realiza: Pruebas de operación y Mediciones de los parámetros eléctricos y hidráulicos después del <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u> y anota dichos parámetros en los libros de BITACORA que llevan los operadores en la planta de bombeo.
10	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Al terminar la supervisión del mantenimiento correctivo o preventivo en el equipo de bombeo. Llena la ORDEN DE TRABAJO, describiendo con detalle el trabajo realizado y el tiempo utilizado.
11	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Pasa al cuadro de Control de Ordenes de Trabajo lo reportado, los datos y mediciones escritas en la ORDE DE TRABAJO después de haber ejecutado el mantenimiento <u>correctivo o preventivo.</u>
12	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Actualiza a diario su archivo del CATASTRO de los Equipos de Bombeo de la Zona que le corresponde con: los datos y mediciones escritas en la ORDEN DE TRABAJO después de haber ejecutado el mantenimiento <u>correctivo o preventivo.</u>
13	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Envía semanalmente al Encargado del cuadro de Control de Ordenes de Trabajo reportando el trabajo realizado según la orden de trabajo

14	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Envía consolidado mensual de las ordenes de trabajo realizadas al Encargado de la Elaboración del PAO reportando los costos de los trabajos realizados,
----	---	---

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.09	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.47	

Nombre del Procedimiento. Solicitar a Bodega Equipo, materiales y/o accesorios

Insumos:

	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista o Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>	Elabora el listado de los repuestos y materiales que se van a reemplazar de los componentes mecánicos ò eléctricos del Equipo de Bombeo y entrega al Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico
2	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Busca en el sistema de almacenes la existencia en Almacenes o Bodegas los repuestos y materiales que se van a reemplazar de los componentes mecánicos ò eléctricos del Equipo de Bombeo al que solicitaron el mantenimiento correctivo o preventivo
3	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Entrega a El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o Electricista o Mecánico de bombas de la cuadrilla el listado de existencia en Almacenes o Bodegas de los repuestos y materiales que ha solicitado para el mantenimiento ya sea correctivo o preventivo
4	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista o Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el mantenimiento correctivo o preventivo	Llena la Requisición de Materiales especificando :El N° de Almacén o Bodega de donde sacara el o los repuesto y/o materiales 1- La Gerencia a la que pertenece el equipo de bombeo al que solicitaron mantenimiento ya sea correctivo o preventivo 2- Departamento al que pertenece el equipo de bombeo al que solicitaron mantenimiento ya sea correctivo o preventivo 3- Nombre de la Planta de Bombeo y Numero del equipo de bombeo al que solicitaron mantenimiento ya sea correctivo o preventivo

		4- Numero de la Orden de trabajo del El equipo de bombeo al que solicitaron mantenimiento ya sea correctivo o preventivo
		5- Nombre del Gerente al que pertenece el equipo de bombeo al que solicitaron mantenimiento ya sea correctivo o preventivo
SOLICITAR A BODEGA MATERIA PRIMA Y/O ACCESORIOS		HOJA 2 DE 2
5		6- Nombre del: Coordinador de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador electromecánico o Supervisor Electromecánico encargado el equipo de bombeo al que solicitaron mantenimiento ya sea correctivo o preventivo 7- Nombre del El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bomba de la Cuadrilla asignada de ejecutar el mantenimiento correctivo o preventivo
6	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el mantenimiento correctivo o preventivo	Firma como solicitante la Requisición de Materiales
7	Ingeniero Colaborador Electromecánico/ Supervisor Electromecánico / Coordinador de mantenimiento electromecánico	Revisa y Firma de visto bueno la Requisición de Materiales
8	Coordinador del Área de Mantenimiento Electromecánico Central - Región Metropolitana	Firma de autorizado la Requisición de Materiales
9	Gerente Regional Región Central, Occidental y Oriental	Firma de autorizado la Requisición de Materiales
10	Técnico Electromecánico o I Técnico Electricista o Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el mantenimiento correctivo o preventivo	Entrega la Requisición de Materiales (ya firmada y autorizada) al Guarda Almacén
11	Guarda Almacén	Revisa la Requisición de Materiales (ya firmada y autorizada) y elabora el Egreso por Consumo
12	El Guarda Almacén	Entrega los repuestos y materiales descritos en la Requisición de Materiales (ya firmada y autorizada) y con el Egreso por Consumo firmado de recibido por El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de la cuadrilla asignada,

13	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el mantenimiento correctivo o preventivo	Con el Egreso por Consumo firmado retira el o los repuestos y el o los materiales de los componentes mecánicos o eléctricos del Equipo de Bombeo al que solicitaron el mantenimiento ya sea correctivo o preventivo
----	--	---

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.10	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.48	

Nombre del Procedimiento: Entrega de equipos electromecánicos fuera de uso por mal estado u obsoleto.

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista o Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el mantenimiento correctivo o preventivo	Elabora Informe donde hace constar que el bien (componente del equipo de bombeo) se encuentran fuera de uso por encontrarse en mal estado.
2	Técnico Electromecánico o Técnico Electricista o Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el mantenimiento correctivo o preventivo	Envía el informe a: Coordinador de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico el Informe de el o los Componente del Equipo de bombeo que se encuentran en mal estado de funcionamiento y ya no puede utilizarse
3	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora Informe técnico donde se hace constar que dicho bien se desmontó del lugar de origen por encontrarse en mal estado de funcionamiento
4	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora y firma nota de solicitud de devolución, en la que especifica cantidad, código, descripción, unidad de medida, determinando en el estado inservible u obsoleto, esta solicitud será firmada de visto bueno por el Gerente Regional. (Región: Central, Occidental y Oriental)

5	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Elabora y firma nota de solicitud de devolución, en la que especifica cantidad, código, descripción, unidad de medida, determinando en el estado inservible u obsoleto, esta solicitud será firmada de visto bueno por el Coordinador del Área de Mantenimiento Electromecánico Central (Región Metropolitana)
6	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Envía al Colaborador de Activo Fijo Regional de la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad, el Informe técnico y la nota de solicitud de devolución del bien
ENTREGA DE EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS FUERA DE USO		HOJA 2 DE 2
7	Colaborador de Activo Fijo Regional	<p>Revisa que la información entregada en el Informe Técnico concuerde con el bien a recibir,</p> <p>Caso contrario, devuelve la nota con las observaciones para que la unidad solicitante la corrija ó se haga la Transferencia acorde al registro que se tiene del bien recibido.</p>
8	Colaborador de Activo Fijo Regional	Entrega copia con sello y firma a la persona responsable
9	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico	Recibe copia de transferencia del bien y archiva en sus registros de bienes entregados al área patrimonial institucional
10	Colaborador de Activo Fijo Regional	Resguarda debidamente el bien recibido.

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.12	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.49	

Nombre del Procedimiento: Fabricación de elementos para reparación de equipo electromecánico de bombeo.

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>	Revisa los componentes mecánicos y/o eléctricos del Equipo de Bombeo al que solicitaron el <u>mantenimiento Correctivo o Preventivo</u> para diagnosticar la ò las fallas mecánicas y/o eléctricas y así determinar cuáles son la o las piezas que hay que Fabricar y/o Rectificar

2	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>	Entregan al Coordinador de Taller Electromecánico la o las piezas mecánicas o eléctricas que se van a Fabricar o Rectificar para ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>
3	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>	Llena y firma la Solicitud de Trabajos al Taller Mecánico General, especificando: 1-) La o las piezas que hay que fabricar o rectificar del equipo de bombeo al que se le realizara el <u>Mantenimiento Correctivo o Preventivo</u> 2-) Planta de Bombeo y el Numero de Equipo de Bombeo 3- El Nombre del Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de bombas de la Cuadrilla que solicito las piezas mecánicas o eléctricas a Fabricar o Rectificar 4- El Nombre del Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico que coordina la Cuadrilla que solicito las piezas mecánicas o eléctricas a Fabricar o Rectificar
4	Coordinador de Taller Electromecánico	Recibe la Solicitud de Trabajos y la o las piezas mecánicas o eléctricas que se van a Fabricar y/o a Rectificar para realizar el <u>Mantenimiento Correctivo o Preventivo</u>
5	Coordinador de Mantenimiento Electromecánico o Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico que coordina la Cuadrilla	Firma la Solicitud de Trabajos que llenó y firmó el Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>
FABRICACIÓN DE ELEMENTOS PARA REPARACIÓN DE EQUIPO ELECTROMECAÁNICO DE BOMBEO		HOJA 2 DE 2
6	Coordinador de Taller Electromecánico	Entrega las piezas ya Fabricadas y/o Rectificadas que solicito El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>
7	El Técnico Electromecánico o el Técnico Electricista o el Electricista o el Mecánico de la Cuadrilla asignada de ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>	Recibe la o las piezas ya Fabricadas y/o Rectificadas que solicito para ejecutar el <u>mantenimiento correctivo o preventivo</u>

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.14	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.50	

Nombre del Procedimiento: Elaboración del PAO.

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de mantenimiento electromecánico o Ingeniero Colaborador Electromecánico o Supervisor Electromecánico	Envía por medio de correo electrónico al encargado de la elaboración del PAO el cuadro de Control de Ordenes de Trabajo del mes emitidas por el Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico que coordina la Cuadrilla
2	Colaborador Técnico de Electromecánica	Recibe por correo electrónico el cuadro de Control de Ordenes de Trabajo del mes emitidas por el Coordinador de mantenimiento electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico que coordina la Cuadrilla
3	Colaborador Técnico de Electromecánica	Revisa el cuadro de Control de Ordenes de Trabajo del mes emitidas por el Coordinador de mantenimiento electromecánico, Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico que coordina la Cuadrilla
4	Colaborador Administrativo de Electromecánica	Revisan las ordenes de trabajo ejecutadas durante el mes
5	Colaborador Técnico de Electromecánica	Clasifican las ordenes de trabajo determinando actividades principales según la información contenida en el cuadro de Control de Ordenes de Trabajo de todas de las actividades correspondiente al mes
6	Colaborador Técnico de Electromecánica	Elabora El plan anual operativo (PAO) en base a la información contenida en el cuadro de Control de Ordenes de Trabajo y la información contenida en las órdenes de trabajo de todas de las actividades correspondiente al mes finalizado
7	Colaborador Técnico de Electromecánica	Imprime el plan anual operativo (PAO) en base a la información contenida en el cuadro de Control de Ordenes de Trabajo de todas de las actividades correspondiente al mes finalizado
8	Colaborador Técnico de Electromecánica	Envía de forma digital e impresa con firma y sello al Encargado de consolidar el Plan Operativo Anual Regional (PAO) con la firma de autorización del Coordinador de Mantenimiento Electromecánico. Región Occidental: deberá contar también con la firma de visto bueno del Jefe de Operaciones Regional

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia			Gerencias Regionales	

Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	1 de 1
15	01	2015	Código: 57.3.14.15	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.51	

Nombre del Procedimiento: Cálculo de Costos de Órdenes de Trabajo.

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de mantenimiento electromecánico o Ingeniero Colaborador Electromecánico y/o Supervisor Electromecánico que coordina la Cuadrilla	Entrega al Colaborador Técnico Electromecánico la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo normal o tiempo extraordinario utilizado
2	Colaborador Técnico Electromecánico	Recibe la ORDEN DE TRABAJO, con la descripción del trabajo realizado y el tiempo normal o tiempo extraordinario utilizado
3	Colaborador Técnico Electromecánico	Revisa la ORDEN DE TRABAJO que se encuentre completa con todos los datos requeridos en la orden de trabajo: además copias de la o las requisiciones de materiales, comprobante de caja chica, salida de materiales, etc.
4	Colaborador Técnico Electromecánico	Remite la orden de trabajo con sus respaldos al Auxiliar Administrativo electromecánico
5	Auxiliar Administrativo Electromecánico	Recibe y Calcula los costos de mano de obra, horas extras, viáticos, combustible y materiales utilizados para la Orden de Trabajo
6	Auxiliar Administrativo Electromecánico	Escanea todas la ordenes de trabajo con los respectivos costos para archivo digital y envía de forma física y en archivo digital al Colaborador técnico electromecánico
7	Colaborador Técnico Electromecánico	Recibe e Introduce en el Programa de Costos los datos de costos de las órdenes de trabajo (viáticos, horas extras, materiales utilizados y combustible).
8	Colaborador Técnico Electromecánico	Archiva en forma digital y en forma física todas las órdenes de trabajo del mes.
9	Colaborador Técnico Electromecánico	Envía la información del consolidado de costo de órdenes de trabajo al encargado de elaborar el PAO Regional

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.16	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.52	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Planilla de Viáticos del área de mantenimiento electromecánico regional.

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Personal del Área de Mantenimiento electromecánico regional	Presenta Recibo de Viáticos a Auxiliar Administrativo electromecánico
2	Auxiliar Administrativo electromecánico	Recibe los recibos de viáticos y revisa que contenga firma y sello, nombre completo, código y firma del empleado
3	Auxiliar Administrativo electromecánico	Compara los recibos de viáticos con las órdenes de trabajo ya recibidas.
4	Auxiliar Administrativo electromecánico	Elabora la planilla de viáticos del área de mantenimiento electromecánico regional y remite la planilla y recibos al Coordinador de mantenimiento electromecánico para revisión y visto bueno.
5	Coordinador de mantenimiento electromecánico	Firma de visto bueno y remite al Auxiliar Administrativo electromecánico
6	Auxiliar administrativo electromecánico	Recibe y remite al Jefe de Operaciones Regional para su autorización
7	Jefe de Operaciones Regional	Región Central: Recibe y Firma de autorizado y remite al Auxiliar Administrativo electromecánico
8	Auxiliar Administrativo electromecánico	Región Central: Recibe y remite al Gerente Región Central para autorización
9	Gerente Regional	Región Central: Recibe y firma de autorizado y remite al auxiliar administrativo electromecánico
10	Auxiliar administrativo electromecánico	Recibe y remite al área administrativa regional

Referencia: 42.3-43.3-44.3-45.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Gerencias Regionales	
Día	Mes	Año	Depto. Operaciones Regional -Área de Mantenimiento Electromecánico Regional	
15	01	2015	Código: 57.3.14.17	
08	10	2019	Código: 42.3-43.3-44.3-45.2.3.19.53	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Planilla mensual de Horas Tiempo extraordinario.

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Auxiliar administrativo Electromecánico.	Recibe el Reporte de Horas Extras del Personal del área de Mantenimiento Electromecánico anexando copia de la orden de trabajo. previamente firmados por el Coordinador de Mantenimiento Electromecánico o el Ingeniero Colaborador Electromecánico o el Supervisor Electromecánico
2	Auxiliar administrativo Electromecánico.	Revisa el reporte de horas extras y confronta con las ordenes de trabajo
3	Auxiliar administrativo Electromecánico.	Remite el o los reportes de horas extras con sus anexos al Jefe de Operaciones Regional para firma
4	Jefe de Operaciones Regional	Firma el o los reportes de horas extras y remite al Auxiliar administrativo electromecánico
5	Auxiliar administrativo Electromecánico.	Elabora la planilla de horas extras con base a los reportes y envía al Jefe de Operaciones Regional
6	Jefe de Operaciones Regional	Firma la planilla de horas extras y remite al Auxiliar administrativo electromecánico
7	Auxiliar administrativo Electromecánico.	Recibe y remite al Gerente Regional para firma de autorización
8	Gerente Regional	Firma y remite al Auxiliar administrativo electromecánico
9	Auxiliar administrativo Electromecánico	Recibe y remite al área de Recursos Humanos regional y guarda copia para su archivo

PLANTA POTABILIZADORA LAS PAVAS

PLANTA POTABILIZADORA LAS PAVAS		
No.	Área de Calidad del agua	NUEVO CODIGO
1	Muestreo y Análisis Bacteriológico.	42.4.3.20.01
2	Muestreo y análisis físico químico.	42.4.3.20.02
3	Muestreo análisis aguas residuales.	42.4.3.20.03
4	Muestreo para laboratorio zona norte.	42.4.3.20.04
5	Muestreo estaciones EB – 2 y EB-3 para análisis de calidad en laboratorio de la planta.	42.4.3.20.05
6	Muestreo y Análisis de Recuento Heterotrófico en Placa Vertida	42.4.3.20.06
7	Muestreo y Análisis Bacteriológico de agua cisterna EB1	42.4.3.20.07

8	Remuestreo para Análisis Bacteriológico de agua cisterna EB1 con resultado positivo en fin de semana	42.4.3.20.08
9	Monitoreo de calidad de agua del proceso.	42.4.3.20.09
10	Determinación de cloro residual de EB -1, EB – 2 y EB – 3	42.4.3.20.10
11	Muestreo de sulfato de aluminio (Recepción de Químico).	42.4.3.20.11
12	Realización de prueba de demanda de permanganato de potasio o sodio en Agua Cruda.	42.4.3.20.12
13	Determinación de dosis óptima de ayudante de floculación (polímero).	42.4.3.20.13
14	Determinación de Dosis Óptima de Coagulante (Policloruro de Aluminio (PAC) O Sulfato de Aluminio	42.4.3.20.14
15	Neutralización de desechos químicos de laboratorio.	42.4.3.20.15
16	Ensayos para la evaluación de efectividad de remoción de turbidez y color; polímero baja turbidez en el proceso de licitación del químico	42.4.3.20.16
17	Ensayos para la evaluación de efectividad de remoción de turbidez y color; polímero alta turbidez en el proceso de licitación del químico.	42.4.3.20.17
18	Preparación y Dosificación de Permanganato de Potasio o sodio, bocatoma.	42.4.3.20.18
19	Preparación de Solución y Dosificación de Coagulante (Sulfato de Aluminio o Policloruro de Aluminio (PAC)).	42.4.3.20.19
20	Preparación y Dosificación de Polímero. De Baja y alta Turbidez	42.4.3.20.20
21	Preparación y Dosificación de Carbón Activo.	42.4.3.20.21
22	Dosificación de Cloro Gaseoso, 2000 Libras.	42.4.3.20.22
23	Preparación de Solución De Hipoclorito de Calcio	42.4.3.20.23
24	Preparación de Polímero para Deshidratación Sedimentos Floculados.	42.4.3.20.24
25	Retiro de Reactivos, Cristalería, Materiales y de laboratorio de bodega 21	42.4.3.20.25
26	Ensayos para la evaluación de efectividad de remoción de turbidez y Color de Policloruro de Aluminio en el proceso de licitación del químico	42.4.3.20.26
27	Paro de operación de Bocatoma por problema de color y olor de agua cruda	42.4.3.20.27
28	Preparación y Dosificación de Sulfato de Cobre Pentahidratado en bocatoma.	42.4.3.20.28
Área de Producción		
29	Operación de Compuertas de 10 y 5 metros en bocatoma.	42.4.3.20.38
30	Operación de Compuertas Triples en bocatoma.	42.4.3.20.39
31	Operación de Rejillas Autolimpiables en bocatoma.	42.4.3.20.40
32	Operación de equipos de bombeo, Arranque y Paro (Bocatoma).	42.4.3.20.41
33	Arranque y Suspensión de tamices, Rotofiltros.	42.4.3.20.42

34	Limpieza de los Tamices, Rotofiltros.	42.4.3.20.43
35	Operación y/o Suspensión de los Sopladores, Rotofiltros.	42.4.3.20.44
36	Arranque y Suspensión de Agitadores de Mezcla y Floculación.	42.4.3.20.45
37	Operación de Agitadores, Posterior a la limpieza de tanques, Mezcla y Floculación	42.4.3.20.46
38	Puesta en marcha de Puentes y Bombas de Succión, Decantadores.	42.4.3.20.47
39	Retrolavado de Filtros A Dos Ciclos.	42.4.3.20.48
40	Determinación de altura de lechos filtrantes	42.4.3.20.49
41	Determinación de expansión de la arena de los filtros	42.4.3.20.50
42	Pruebas de turbidez de los filtros	42.4.3.20.51
43	Reemplazo de Cilindros de Cloro, de 2000 Libras.	42.4.3.20.52
44	Detección de Fugas de Cloro.	42.4.3.20.53
45	Arranque de Planta de Deshidratación de Sedimentos floculados (Primera Etapa: Proceso por flotación).	42.4.3.20.54
46	Arranque de Planta de Deshidratación de Sedimentos floculados (Segunda Etapa: Proceso por Deshidratación).	42.4.3.20.55
47	Arranque de Planta de Deshidratación de Sedimentos floculados (Tercera Etapa: Proceso Secado).	42.4.3.20.56
48	Operación de equipo de bombeo, Arranque y Paro, Estación de Bombeo No. 1 y 2.	42.4.3.20.57
49	Operación de equipo de bombeo, Arranque y Paro Estación de Bombeo No.3	42.4.3.20.58
50	Suspensión de Operación en Bocatoma por alta turbidez del agua del río y Arranque de Operación considerando la dosis máxima de coagulante	42.4.3.20.59
51	Suspensión de Operación Por taponamiento de Rejillas en Bocatoma Total y/o Parcial y Arranque de Operación.	42.4.3.20.60
52	Retiro de cilindros Vacíos de cloro gas de 907 y 1000 Kg.	42.4.3.20.61
53	Recibimiento e ingreso de cilindros con cloro gas de 907 y 1000 Kg.	42.4.3.20.62
54	Operación de Calderines (Golpe De Ariete) inicio de Operación para Bocatoma después de un paro de Operación	42.4.3.20.63
55	Suspensión y Arranque de Operación en Estación de Bombeo 1 (EB1)	42.4.3.20.64
56	Desactivación y reactivación de Energía Eléctrica en un paro de Operación Programado para las Estaciones De Bombeo EB-1, EB-2 Y EB-3.	42.4.3.20.65
57	Suspensión de Operación en Bocatoma por Alto nivel del rio y Arranque de Operación.	42.4.3.20.66
58	Suspensión total o parcial de Operación en Bocatoma por Bajo nivel del rio y Arranque de Operación.	42.4.3.20.67

59	Suspensión de Operación por deslizamiento y daño a Estructuras de Línea de 23kv y 46kv.	42.4.3.20.68
60	Suspensión de Operación por Sismo o Terremoto	42.4.3.20.69
61	Suspensión de Operación por incendio en Subestaciones Eléctricas	42.4.3.20.70
Área de Mantenimiento		
62	Trabajo de Corte y Soldadura.	42.4.3.20.81
63	Limpieza de Canaleta Perimetral	42.4.3.20.82
64	Limpieza de Paredes, de los filtros.	42.4.3.20.83
65	Limpieza de Decantadores.	42.4.3.20.84
66	Limpieza de Cisternas EB1. EB2 y EB3	42.4.3.20.85
67	Limpieza de Cámaras de Succión de BOCATOMA	42.4.3.20.86
68	Mantenimiento en Estructura de Línea de 23 Kv.	42.4.3.20.87
69	Desenergización y Energización de línea de 46kv programada	42.4.3.20.88
70	Tratamiento al agua de la piscina	42.4.3.20.89
71	Limpieza de tanque de Las Pavas	42.4.3.20.90
72	Limpieza de Tanque Elevado	42.4.3.20.91
73	Limpieza de Cisterna de Estación de Bombeo No 1	42.4.3.20.92
74	Mantenimiento Correctivo de Equipos en Área Electromecánica	42.4.3.20.93
75	Mantenimiento Correctivo de Equipos en Área Electromecánica en EB2 Y EB3	42.4.3.20.94
76	Limpieza de Represa de Río en Bocatoma	42.4.3.20.95
77	Mantenimientos electromecánicos preventivos a equipos de bombeo de la planta y de las estaciones de bombeo 2 y 3 realizados por empresa privada	42.4.3.20.96
78	Mantenimiento a Circuito de 46 Kv que Energiza la Planta Las Pavas	42.4.3.20.97
79	Limpieza Externa de Geotextil de Reservorio de Las Pavas	42.4.3.20.98
80	Control de conatos de Incendio en Motores y Tableros Eléctricos de Bocatoma y EB-1 y Transformadores de Subestación Eléctrica de EB-1	42.4.3.20.99
Área Administrativa		
81	Proceso de compra de reactivos, cristalería y materiales de laboratorio de la Planta Las Pavas	42.4.3.20.110
82	Retiro de productos químicos aplicados al tratamiento del agua del Almacén 21	42.4.3.20.111
83	Pago de Viáticos al Personal de La Planta Potabilizadora Las Pavas.	42.4.3.20.112
84	Uso de la Flota vehicular	42.4.3.20.113
85	Elaboración y control de tiempo extraordinario y nocturnidad del personal del Área de Producción de la Planta Las Pavas	42.4.3.20.114
86	Elaboración y control de tiempo extraordinario del personal del Área de Mantenimiento de la Planta Las Pavas	42.4.3.20.115
87	Compras urgentes por caja chica de Planta Las Pavas	42.4.3.20.116

88	Elaboración y control de tiempo extraordinario del personal de la planta las pavas. (Calidad)	42.4.3.20.117
89	Retiro de materiales de Almacén	42.4.3.20.118

AREA DE CONTROL DE CALIDAD

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.01	
20	04	2009	Código: 215.3.08.01	
13	02	2014	Código: 213.3.13.01	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.01	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Muestreo y Análisis Bacteriológico**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Procede a preparar el área de trabajo y equipo a utilizar en el proceso de muestreo, según el programa de trabajo.
2	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Muestrea los diferentes puntos del proceso y procede a entregar las muestras al encargado del área de bacteriología, este procede a llenar la hoja de datos, anota en el libro de registro el origen de la muestra y los datos de los parámetros de campo (Turbidez, Cloro Residual, temperatura de la muestra Y pH).
3	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Realiza el proceso de siembra de las muestras, procede a incubar y anotar en el libro de registro la hora de siembra.
4	Químico Analista	Después de 24 horas de realizada la siembra, procede a la lectura de los tubos, seleccionando los que presentan una coloración verde, los cuales se consideran con presencia de coliformes totales.
5	Químico Analista	Los tubos de coloración verde obtenidos en el paso anterior se procede a pasarlos a través de luz ultravioleta, si estos presentan fluorescencia es indicativo de presencia de bacterias Escherichia Coli.
6	Químico Analista	Realiza la prueba de confirmación, mediante la adición de 5 gotas de reactivo de Kovac (indol), dando la formación de un anillo de coloración rosado si hubiera presencia de Escherichia Coli.
7	Químico Analista	Procede a realizar el cálculo del NMP (número más probable), mediante el uso de la tabla, se registran los datos en la hoja de reporte, luego se anotan en el libro de consolidado.
8	Químico Analista	Al final de cada semana registra los datos obtenidos en la base de datos electrónica, y al final del mes elabora el reporte de consolidado.

9	Coordinador del área de calidad	Recibe, revisa, analiza, los resultados presentados del consolidado del mes y si existe dudas sobre estos se realiza la consulta respectiva con el químico analista.
10	Coordinador del área de calidad	Elabora el reporte mensual del consolidado del análisis bacteriológico y lo presenta al encargado de la planta para el control.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas. –Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.02	
20	04	2009	Código: 215.3.08.02	
13	02	2014	Código: 213.3.13.02	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.02	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Muestreo y análisis físico químico.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Procede a preparar el área de trabajo y equipo a utilizar en el proceso de muestreo, según el programa de trabajo.
2	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Solicita permiso de salida de vehículo al colaborador administrativo, si el programa de trabajo lo requiere.
3	Colaborador administrativo	Firma el permiso vehicular y lo entrega al químico analista, este al vigilante de turno para obtener las llaves del vehículo autorizado.
4	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Muestrea los diferentes puntos del proceso y procede a llenar la hoja de datos, anota en el libro de registro el origen de la muestra y los parámetros de campo (PH, temperatura, cloro residual). En caso de no existir medio de transporte para la toma de muestra en bocatoma, realiza la toma de muestra de la línea de impelencia que llega al tanque de roto filtros
5	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Realiza la determinación de los parámetros de calidad de acuerdo a lo establecido en la norma salvadoreña (color, calcio, alcalinidad, dureza, sulfatos, cloruros, hierro, manganeso, sólidos totales, flúor, y aluminio al agua tratada).
6	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Registra en la bitácora de control los resultados obtenidos del respectivo análisis, en el libro de consolidado y posteriormente digita los resultados en la base de datos del área de calidad.
7	Coordinador del área de calidad	Recibe, revisa, analiza, los resultados presentados del consolidado del mes y si existe dudas sobre estos se realiza la consulta respectiva con el químico analista.

8	Coordinador del área de calidad	Elabora el reporte mensual del consolidado del análisis físico químico y lo presenta al encargado de la planta para el control.
---	---------------------------------	---

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas– Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.09	
20	04	2009	Código: 215.3.08.09	
13	02	2014	Código: 213.3.13.09	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.09	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Muestreo análisis aguas residuales.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Procede a preparar el área de trabajo y equipo a utilizar en el proceso de muestreo, según el programa de trabajo.
2	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Solicita permiso de salida de vehículo al colaborador administrativo, si el programa de trabajo lo requiere.
3	Colaborador Administrativo	Firma el permiso vehicular y lo entrega al químico analista, este al vigilante de turno de la entrada principal para obtener las llaves del vehículo autorizado.
4	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Muestrea los diferentes puntos del proceso y procede a llenar la hoja de datos, realiza la fijación del oxígeno disuelto en campo, coloca las muestras en la hielera a una temperatura aproximadamente de 4° C y anota en el libro de registro los parámetros obtenidos.
5	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Realiza la determinación de oxígeno disuelto, demanda química de oxígeno e incuba una muestra de cada punto a 20°C por 5 días para posteriormente realizar la demanda bioquímica de oxígeno.
6	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Registra en la bitácora de control los resultados obtenidos del respectivo análisis y en el libro de consolidado y posteriormente digita los resultados en la base de datos del área de calidad.
7	Coordinador de calidad	Recibe, revisa y analiza los resultados presentados del consolidado del mes y si existen dudas sobre estos realiza la consulta respectiva con el encargado del área.

8	Coordinador de calidad	Elabora el reporte mensual del consolidado de análisis de aguas residuales y lo presenta al encargado de la planta para el control.
---	------------------------	---

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas– Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.05	
20	04	2009	Código: 215.3.08.05	
13	02	2014	Código: 213.3.13.05	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.05	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: **Muestreo para laboratorio zona norte.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Calidad	Recibe de la coordinadora Técnica de Laboratorio zona norte, la fecha de muestreo vía correo electrónico.
2	Coordinador de Calidad	Informa al colaborador Administrativo, Encargado de la Planta y al personal de laboratorio de la fecha a realizar el muestreo para laboratorio, zona norte.
3	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas /Coordinador de Calidad	Instruye al Motorista designado, para que pase por el laboratorio zona norte a retirar los frascos para realizar el muestreo.
4	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Recibe los frascos y procede a preparar el equipo necesario para realizar la toma de muestra.
5	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Se presenta ante el Colaborador Administrativo, a solicitar el permiso del vehículo y la asignación del Motorista para realizar la toma de las muestras, si está se hará fuera de la planta.
6	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Muestrea los diferentes puntos del proceso y procede a llenar la hoja de cadena de custodia con los datos de temperatura del ambiente, de la muestra, hora de toma, cloro residual (agua potable) y el lugar y la fecha de la toma.
7	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Procede a ordenar las muestras en las hieleras, además adiciona un frasco con muestra del primer y último punto de muestreo, como referencia para la temperatura de preservación y finalmente avisa al Coordinador de Calidad, que se ha terminado el proceso de muestreo.

8	Coordinador de Calidad	Informa al Colaborador Administrativo, para que a su vez informe al Motorista que pase por el laboratorio de calidad de la planta a recoger las muestras y trasladarlas a laboratorio zona norte y este finalmente entrega copia de la cadena de custodia al área de calidad de la planta.
---	------------------------	--

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas. – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.11	
20	04	2009	Código: 215.3.08.11	
13	02	2014	Código: 213.3.13.11	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.11	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: **Muestreo estaciones EB – 2 y EB-3 para análisis de calidad en laboratorio de la planta.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Químico analista/Técnico de laboratorio	Elabora el programa de muestreo anual de las estaciones EB -2,3.
2	Coordinador de calidad	Recibe, revisa y/o realiza observaciones previamente a su autorización, ya corregido envía copia al colaborador administrativo y al Encargado de La Planta
3	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Informa al coordinador de calidad de la fecha a realizar el muestreo.
4	Coordinador de calidad	Consulta con el colaborador administrativo de la planta la disponibilidad de vehículo para realizar el muestreo, de no haber vehículo procede a reprogramar la fecha de muestreo
5	Coordinador de calidad	Informa al personal del laboratorio que se realizará el muestreo de acuerdo al programa establecido.
6	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Procede a preparar el área de trabajo y equipo a utilizar en el proceso de muestreo.
7	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Solicita permiso de salida de vehículo al colaborador administrativo.
8	Colaborador administrativo	Firma el permiso vehicular y asigna el motorista que acompañara a la persona que realizara el muestreo, entrega el permiso al químico analista y este al vigilante de turno para obtener las llaves del vehículo autorizado
9	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Muestrea los diferentes puntos ya establecidos procede a llenar la hoja de cadena de custodia con

		los datos de temperatura del ambiente, temperatura de la muestra, hora de toma, cloro residual (agua potable) y el lugar de la toma de la muestra.
10	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Procede a ordenar las muestras en hieleras, y las coloca en el vehículo que llevara las muestras al laboratorio de la planta.
11	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Entrega las muestras a cada una de las áreas, para realizar el análisis correspondiente.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Control de Calidad	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.49	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.49	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: **Muestreo y Análisis de Recuento Heterotrófico en Placa Vertida**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Procede a preparar el área de trabajo y equipo a utilizar en el proceso de muestreo.
2	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Toma la muestra de la Cisterna EB-1, y procede anotar, los datos: Hora de muestreo, Temperatura, cloro Residual de la muestra.
3	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Procede a encender el Flujo Laminar 15 minutos antes del inicio del análisis.
4	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Realiza el análisis de la muestra según el procedimiento establecido para Placa Vertida.
5	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Procede a Incubar las placas durante un tiempo de 48 horas a 35 °C
6	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Apaga el flujo laminar y anota los registros de muestra y control del Flujo Laminar en las hojas de trabajo.
7	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Después de las 48 horas de incubación, procede a la lectura de las placas y el recuento de las colonias de bacterias presentes en cada placa.
8	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Posteriormente a la lectura de las placas, obtiene los resultados, calcula los promedios y registra en la hoja de reporte. Envía consolidado mensual de los resultados a Coordinador de calidad
9	Coordinador de calidad	Recibe, revisa y analiza los resultados presentados del consolidado del mes y si existen dudas sobre estos realiza la consulta respectiva con el Químico o Técnico analista.

10	Coordinador de calidad	Elabora el reporte mensual del consolidado de análisis de aguas residuales y presenta al encargado de la planta para control.
----	------------------------	---

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas– Área de Control de Calidad	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.68	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: Muestreo y Análisis Bacteriológico de agua cisterna EB1
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Procede a preparar el área de trabajo y equipo a utilizar en el proceso de muestreo, según el programa de trabajo.
2	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Muestrea agua de la cisterna EB1, tres veces diarias de lunes a viernes en el horario siguiente Aproximadamente: 08:30, 11:00 y 14:00.
3	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Procede a llenar la hoja de datos, anota en el libro de registro el origen de la muestra y realiza la determinación de los siguientes parámetros: Turbidez, PH, cloro residual y temperatura de la muestra y posteriormente a esto, realiza el proceso de siembra de cada muestra en 5 tubos que contienen medio de cultivo en concentración doble respectivamente y procede a incubar y anotar en el libro de registro la hora de siembra.
4	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Después de 24 horas de realizada la siembra, procede a la lectura de los tubos, si uno o más de los 5 tubos sembrados presenta una coloración verde, se consideran con presencia de coliformes totales
5	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	El tubo de coloración verde del paso anterior se procede a pasarlos a través de luz ultravioleta, si estos presentan fluorescencia es indicativo de presencia de Escherichia Coli. Si no presentan esta característica se considera negativa la presencia de esta bacteria.
6	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Realiza la prueba de confirmación, mediante la adición de 5 gotas de reactivo de Kovac (indol), dando la formación de un anillo de coloración rosado, si hubiera presencia de Escherichia Coli.
7		Procede a realizar el cálculo del NMP (número más probable), mediante el uso de la Tabla de NMP y

	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	límite de confianza de 95% para varias combinaciones de resultados positivo), se registran los datos en la hoja de reporte, luego se anotan en el libro de consolidado.
8	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Al final de cada semana registra los datos en la hoja de reporte diario y son entregados al coordinador de calidad cada día lunes.
9	Coordinador del área de calidad	Recibe, revisa, analiza, los resultados presentados de los análisis bacteriológicos semanales y procede a elaborar el reporte semanal para el encargado de la planta
10	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Recibe, revisa y analiza el reporte presentado semanalmente por el coordinador de calidad y si no hay errores u omisiones da el visto bueno
Referencia: 42.4		Ámbito de Competencia
Vigencia		Dirección Técnica
Día	Mes	Año
13	08	2019
21	07	2020
		Código: 42.4.3.19.71
		Código: 42.4.3.20.08

Nombre del Procedimiento: **Remuestreo para Análisis Bacteriológico de agua cisterna EB1 con resultado positivo en fin de semana**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Procede a realizar la lectura de las muestras incubadas el día viernes por la tarde. (Lectura SABADO).
2	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Si de la muestra ultima tomada e Incubada el día viernes a las 14:00, uno o más de los 5 tubos con caldo de concentración doble incubados da positivo con la presencia de Coliformes Totales o Escherichia Coli procede a informar al encargado de la planta, para solicitar la autorización para trabajar Domingo y realizar el remuestreo de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Técnico Salvadoreño 13.02.01:14 "AGUA, AGUA DE CONSUMO HUMANO. REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD".
3	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Autoriza al Químico Analista/Técnico de laboratorio, a trabajar el día domingo para darle seguimiento a la calidad bacteriológica del agua de la cisterna EB -1
4	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Una vez autorizado, procede a preparar el área de trabajo y equipo a utilizar en el proceso de muestreo.
5	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Realiza la determinación de los siguientes parámetros: Turbidez, PH, cloro residual y temperatura de la muestra, y procede a llenar la hoja de datos, anota en el libro de registro el origen de la muestra y posteriormente a esto, realiza el proceso de siembra de las muestras, en 5 tubos de concentración doble medio de cultivo y procede a incubar y anotar en el libro de registro la hora de siembra.

6	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Después de 24 horas de realizada la siembra, procede a la lectura de los tubos, si uno o más de los 5 tubos sembrados presenta coloración verde, se consideran con presencia de coliformes totales, sino, se considerará nula la presencia de bacterias.
7	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Procede a realizar el cálculo del NMP (número más probable), mediante el uso de la tabla, registra los datos en la hoja de reporte y anota en el libro de consolidado.
8	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Elabora informe para el coordinador de calidad en el cual especifica los resultados encontrados en las muestras del viernes por la tarde e informa del tiempo laborado extra el día domingo.
9	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Presenta reporte de las muestra tomadas en la cisterna EB1 durante la semana y entrega al coordinador de calidad de la planta.
10	Coordinador del área de calidad	Recibe, revisa, analiza, los resultados y procede a elaborar el reporte semanal para el encargado de la planta.
11	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Recibe, revisa y analiza el reporte presentado y en caso de no haber errores u omisiones da el visto bueno. Sino devuelve para revisión.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas. – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.15	
20	04	2009	Código: 215.3.08.15	
13	02	2014	Código: 213.3.13.15	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.15	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.09	

Nombre del procedimiento: **Monitoreo de calidad de agua del proceso.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Toma muestra de agua: Cruda, Clarificada, Filtrada y Tratada (Cisterna EB -1), cada hora y anota en hoja de calidades de agua de la planta. en época de invierno toma la muestra de agua cruda las veces que sea necesario (esta no se registra)
2	Supervisor de Producción	Determina los parámetros de turbidez, pH, temperatura. (cada Hora) y cloro residual (agua tratada EB -1, cada tres horas, el valor de cloro residual debe de estar entre 1.4 a 1.8 mg/l, si el

		valor está por debajo o arriba de este, se le avisa al operador de planta de cloro, para bajar o subir la cantidad de Kg/hr de cloro aplicado, posteriormente determina nuevamente el cloro residual, si el valor obtenido está dentro de rango ya no modifica la dosis y si todavía está fuera de este rango vuelve a ajustar la dosis hasta obtener el valor indicado).
3	Operador de Planta	Recibe indicaciones del supervisor de producción de bajar o subir la dosis de cloro para la EB -1. Según lo requerido, anota en bitácora la hora de cambio de dosis
4	Supervisor de Producción	Cada hora anota en la hoja de resumen de proceso, los caudales de entrada, numero de equipo operando en boca toma, nivel de cámara de bocatoma, nivel de río (msnm), dosis aplicada de Coagulante, de polímero, mg/l. De permanganato de potasio o sodio, aplicado (época seca o cuando hay problemas de olor y sabor en el agua), % de dosis de cal aplicada (solo en época de invierno) y los valores de cloro aplicado y residual de EB -2, 3 Tk TS, Bella Vista.
5	Supervisor de Producción	En el turno de 23 a 07 horas el supervisor de producción de turno procederá a sacar los promedios de las 24 horas de operación de cada uno los parámetros determinados diariamente, procede a determinar el valor máximo, mínimo obtenido durante el día, posteriormente los anota en los libros de consolidado de la operación.
6	Supervisor de Producción	Solicita al operador de Planta del área de Bocatoma, EB -1, 2, 3 los totalizadores de producción a las cero horas, vía radio o puede tomarlos desde la PC instalada en la sala de control. En caso de fallar el registro de totalizador del agua diaria, proceder a la sumatoria horaria de caudales para tener el volumen totalizado de agua diariamente.
7	Supervisor de Producción	Anota los datos reportados en el libro de control, realiza la operación aritmética y obtiene la producción diaria de bocatoma, EB -1, 2, 3

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas– Área de Control de Calidad	
19	09	2012	Código: 215.3.07.01	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.47	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.47	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: **Determinación de cloro residual de EB -1, EB – 2 y EB - 3**

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción/ Operador de planta	Verifica existencia de pastillas DPD en EB2 y EB3 (Para determinar el cloro residual), al mismo tiempo chequea que el aparato comparador se encuentre en buenas condiciones.
2	Supervisor de Producción/ Operador de planta	Toma muestra de Agua de la cisterna o del grifo para realizar la determinación de cloro residual cada tres horas en EB – 1, EB - 3 y cada 6 horas en EB - 2
3	Supervisor de Producción/ Operador de planta	Antes de Proceder a agregar el agua a los tubos del equipo comparador, enjuaga los tubos y limpia el disco comparador si está sucio.
4	Supervisor de Producción/ Operador de planta	El equipo comparador de cloro residual tiene dos tubos de vidrio o plástico, en uno agrega agua destilada o del grifo hasta la primera marca (aprox. 5 ml), en el segundo agrega la misma cantidad de agua de la muestra tomada de la cisterna o grifo, agrega una pastilla DPD agita el tubo para mezclar la pastilla, la coloca en el comparador y antes de que trascorra 1 minutos realiza la lectura de cloro residual
5	Supervisor de Producción/ Operador de planta	Realiza la lectura manteniendo el comparador frente a la luz natural o un fondo blanco, rota el disco hasta que el color del patrón sea igual al desarrollado por el reactivo, el resultado esta expresado en mg/l, anota en la hoja de control de proceso o bitácora según corresponda el valor obtenido para la EB -1 Para el caso de EB – 2, 3, después de realizar la prueba informar vía radio al supervisor de producción de la planta que este de turno del resultado de la prueba, para EB-3 el valor del cloro residual debe estar en el rango de 0.9 a 1.1 mg/l

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas– Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.04	
20	04	2009	Código: 215.3.08.04	
13	02	2014	Código: 213.3.13.04	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.04	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: **Muestreo de sulfato de aluminio (Recepción de Químico)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Calidad/ Producción/Encargado de Planta	Recibe del suministrante copia del certificado de análisis que contiene el número de lote, los resultados de impurezas, fecha de muestreo y análisis., Si el proveedor no entrega los certificados procede a informarle a la persona designada por la planta para que proceda al muestreo, teniendo el cuidado de no muestrear el mismo lote
2	Supervisor de producción	Verifica durante la descarga del producto que ingresa a bodega, el número de lote que trae y procede a sacar 4 sacos de cada una y los separa para posteriormente tomar la muestra.
3	Supervisor de producción	Al terminar de realizar la descarga del producto y haber terminado el muestreo, procede a separar los sacos con número de lote, los ordena y avisa al Coordinador de Calidad para que tomen la muestra.
4	Coordinador de Calidad	Avisa al Químico Analista/Técnico de laboratorio, para proceder a realizar la toma de la muestra de Sulfato de Aluminio.
5	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Procede a tomar la muestra de Sulfato de Aluminio, para lo cual extrae de cada saco una cantidad aproximada de 1 kg.
6	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Posteriormente se procede a la mezcla de todas las muestras tomadas y se toma dos porciones de aproximadamente 1 kg. cada una y entrega una al Coordinador de Calidad, para enviarla a Laboratorio zona norte y la otra es llevada al laboratorio de calidad de la Planta, para la determinación del % de alúmina.
7	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Procede a realizar la determinación del contenido de alúmina en la muestra y realiza el informe para el Coordinador de Calidad.
8	Coordinador de Calidad	Recibe el informe de la determinación de alúmina, lo revisa y de no encontrar inconformidades; procede a realizar el informe final para (Administrador de contrato o persona encargada de la orden de compra, según UACI).de haber inconformidades se procede a informar al administrador del contrato u orden de compra, para que hable con el proveedor y se pueda realizar un remuestreo en conjunto y un nuevo análisis en ANDA y el proveedor en un laboratorio particular

	que este acreditado con la Norma ISO/IEC 17025 y si persiste el problema tendrá que cambiar el producto, de lo contrario no será recibido en planta.
--	--

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia_Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas– Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.08	
20	04	2009	Código: 215.3.08.08	
13	02	2014	Código: 213.3.13.08	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.08	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.12	

Nombre del Procedimiento: **Realización de prueba de demanda de permanganato de potasio o sodio en Agua Cruda.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Solicita al operador de Planta que le lleve una muestra de aproximadamente 10 a 15 litros agua del río.
2	Operador de Planta	Procede a sacar permiso de salida de transporte Si es en día hábil con el colaborador Administrativo y si es fin de semana o día festivo con Supervisor de producción.
3	Colaborador Administrativo/ Supervisor de producción	Firma el permiso vehicular y lo entrega al operador de planta y este a su vez al vigilante de turno de la entrada principal, para que le entreguen las llaves del vehículo.
4	Operador de Planta	Toma la muestra de agua en el río y procede a llevarla ala sala de control de procesos o laboratorio de procesos.
5	Supervisor de Producción	Prepara la solución madre de permanganato de Potasio o sodio, (Pesar 1 gramo del sólido por cada 100 mlo un ml si es liquido llevarlo a un volumen de 1 lt.) con agua destilada, esta solución está a 10,000 mg/l o 1%, de esta solución toma 1 ml y la lleva a un volumen de 100 ml de agua en un balón volumétrico, la concentración de esta solución es de 100 mg/l, y de esta solución se tomará para realizar la prueba.
6	Supervisor de Producción	Procede a determinar los parámetros de: Turbidez, Color, pH, Temperatura de la muestra y procede anotarlos en el formato de prueba de jarra.
7	Supervisor de Producción	Luego procede a colocar en cada vaso (Beaker) la cantidad de 1 lt. de agua cruda, introduce la paleta de agitación, enciende el equipo y lo pone en marcha entre 30 – 40 RPM, para mantener el agua en agitación mientras se agrega las diferentes dosis de Permanganato de Potasio o sodio que generalmente se dosifican en el rango de 0.1a 1.0 mg/l.
8	Supervisor de Producción	Después de agregar las diferentes dosis del Oxidante, aumenta la velocidad de agitación a 100 RPM, durante un tiempo de 7

		minutos, tiempo aproximado que tarda en llegar el agua cruda desde bocatoma a los rotofiltros, transcurrido ese tiempo se baja la agitación a 20 RPM durante 20 minutos que es tiempo aproximado que tarda en salir el agua desde los tanques de mezcla rápida a los decantadores.
9	Supervisor de Producción	Después de la agitación procede a suspender el equipo de pruebas de jarra y se observa cómo va disminuyendo la presencia del color rosado, después, procede a tomar muestra de cada vaso (beaker) para determinarle: Turbidez, Color Aparente, pH, y anotar los resultados en la hoja de pruebas de jarra.
10	Supervisor de Producción	Finalmente toma como dosis optima la que deja una leve presencia de color rosado al final del proceso de oxidación. El supervisor de producción realizará la prueba de demanda cuando sea necesaria.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.10	
20	04	2009	Código: 215.3.08.10	
13	02	2014	Código: 213.3.13.10	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.10	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.13	

Nombre del procedimiento: Determinación de dosis óptima de ayudante de floculación (polímero).
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de producción	Toma muestra de la línea de impelencia que llega a la sala de control de procesos o laboratorio de procesos. En el caso que la planta se encuentre suspendida solicita al operador de planta que le lleve una muestra de aproximadamente de 10 a 15 litros de agua cruda, tomada en el río.
2	Operador de planta	En caso que tenga que llevar agua del río, en bocatoma, procede a sacar permiso de salida de vehículo, si es día hábil con el colaborador administrativo, si es fin de semana o feriado y si es de noche solicita autorización del encargado de la planta o coordinador y se deja pendiente para legalizarlo el día siguiente.
3	Colaborador administrativo/encargado de planta/coordinador	Firma el permiso vehicular y se lo entrega al operador de planta, este al vigilante de turno para obtener las llaves del vehículo autorizado.

4	Operador de planta	Toma la muestra en el río, la lleva a la sala de control de procesos o laboratorio de procesos y la entrega al supervisor de producción.
5	Supervisor de producción	Procede a tomar los datos de turbidez, ph, color, temperatura de la muestra y anota en la hoja de control de prueba de jarras.
6	Supervisor de producción	Coloca en cada vaso (beaker) la cantidad de 1,000 ml de agua cruda, procede a introducir las paletas de agitación, enciende el equipo y lo pone entre 30 – 40 RPM para mantener el agua en agitación mientras se agrega la dosis de coagulante (sulfato de aluminio o PAC) Que se está aplicando en el proceso.
7	Supervisor de producción	Después de agregar la dosis de Coagulante aumenta la velocidad de agitación a 100 RPM, durante dos minutos (mezcla rápida), transcurrido ese tiempo, baja las revoluciones a 15 RPM por 15 minutos (proceso de floculación), durante este proceso procede agregar las diferentes dosis de polímero.
9	Supervisor de producción	Pasado el tiempo de sedimentación procede a tomar muestra de cada vaso (beaker) y determina turbidez, ph, los datos resultantes de la medición se anotan en la hoja de prueba de jarra.
10	Supervisor de producción.	Finalmente toma como dosis optima la que deja menor turbidez residual

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas. – Área de Control de Calidad	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.46	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.46	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.14	

Nombre del procedimiento: **Determinación de Dosis Óptima de Coagulante (Policloruro de Aluminio (PAC) O Sulfato de Aluminio**

Contenido:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Toma muestra de agua de la línea de impelencia que llega a la sala de control de procesos o laboratorio de procesos, o, en el caso que la planta se encuentre suspendida, solicita a operador de planta que le lleve una muestra aproximada de 10 a 15 litros de agua cruda, tomada en el río.
2	Operador de planta	Si la planta está suspendida, Procede a sacar permiso de salida de vehículo, si es día hábil con el colaborador administrativo, si es fin de semana o feriado o si es de

		noche, solicita autorización del encargado de la planta o coordinador y deja pendiente para legalizarlo el día siguiente.
3	Colaborador administrativo/Encargado de planta	Firma el permiso vehicular y lo entrega al operador de planta, éste, al vigilante de turno para obtener las llaves del vehículo autorizado.
4	Operador de planta	Toma la muestra en el río, la lleva a la sala de control de procesos o laboratorio de procesos y la entrega al supervisor de producción.
5	Supervisor de producción	Prepara una solución de Policloruro de aluminio (PAC) al 1.0%, cada mililitro de esta solución contendrá 10 miligramos de PAC .(si no está preparada)
6	Supervisor de producción	Procede a tomar los datos de turbidez, ph, color, temperatura de la muestra y los anota en la hoja de control de prueba jarras.
7	Supervisor de producción	Coloca en cada vaso (beaker) la cantidad de 1,000 ml de agua cruda, procede a introducir las paletas de agitación, enciende el equipo y lo pone entre 30 – 40 RPM para mantener el agua en agitación mientras agrega las diferentes dosis de PAC.
8	Supervisor de producción	Después de agregar las diferentes dosis de PAC, aumenta la velocidad de agitación a 100 RPM, durante dos minutos (mezcla rápida), transcurrido ese tiempo, baja la velocidad a 15 RPM por 15 minutos (proceso de floculación).
9	Supervisor de producción	Después del proceso de floculación, suspende la agitación y sube las paletas de agitación y deja en reposo o sedimentación los vasos (beaker) por tiempo de 20 minutos.
10	Supervisor de producción	Pasado el tiempo de sedimentación, procede a tomar muestra de cada vaso (beaker) y determina turbidez y ph. Los datos resultantes de la medición se anotan en la hoja de prueba de jarra.
11	Supervisor de producción	Revisa, analiza los datos obtenidos en la prueba de jarra, y toma como dosis óptima la que presente menor turbidez residual.
12	Supervisor de producción	Ordena al operador de planta, que se ajuste a la dosis óptima obtenida en la prueba de jarra.
13	Operador de planta	Realiza el cálculo de % a dosificar con la bomba e informa al supervisor de producción que ha realizado el cambio de dosis y anota en bitácora y hoja de control.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas– Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.12	
20	04	2009	Código: 215.3.08.12	
13	02	2014	Código: 213.3.13.12	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.12	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.15	

Nombre del Procedimiento: **Neutralización de desechos químicos de laboratorio.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Calidad	Solicita al Coordinador de mantenimiento la obtención de la tierra blanca.
2	Coordinador de Mantenimiento	Informa al jefe de brigada para que designe a un ayudante general de su cuadrilla para realizar el procedimiento de obtención de la tierra blanca y llevarla al lugar asignado para tal fin y además para ayudar al químico analista o técnico de laboratorio a preparar los desechos.
3	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Recibe la tierra blanca y la lleva a lugar de preparación de los desechos, al mismo tiempo retira de la planta química la cal Hidratada y el barril plástico
4	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Retira cada 15 días los desechos químicos del laboratorio área física química y cada mes los del área de residuales y anota en bitácora la cantidad a procesar, luego procede a la neutralización de acuerdo al diagnóstico ambiental aprobado por Ministerio de Medio Ambiente.
5	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Procede a realizar la mezcla de tierra blanca con cal en relación de 4:1(tierra – cal), homogeniza la mezcla. (Debe de utilizar equipo de protección: guantes, gafas, mascarilla desechable y botas de hule).
6	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Posteriormente adiciona los desechos químicos (de laboratorio) a la mezcla de tierra cal, homogenizando, para realizar la neutralización.
7	Químico Analista/Técnico de Laboratorio.	Finalmente deposita los desechos en barril plástico, destinado para tal uso, el cual está debidamente identificado, a la vez informa al coordinador de calidad la cantidad de barriles de desechos de laboratorio que están llenos en la planta.
8	Coordinador de Calidad	Verifica la cantidad de barriles de desechos llenos que hay en planta y si hay más de 4, procede a realizar la gestión administrativa para poder ser

		llevados a botadero de desechos sólidos de Nejapa para su destrucción final.
--	--	--

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas– Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.13	
20	04	2009	Código: 215.3.08.13	
13	02	2014	Código: 213.3.13.13	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.13	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.16	

Nombre del Procedimiento: **Ensayos para la evaluación de efectividad de remoción de turbidez y color; polímero baja turbidez en el proceso de licitación del químico**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas / Coordinador de calidad	Recibe muestras de los polímeros ofertados de parte de la UACI o del jefe de laboratorio central y los envía al laboratorio.
2	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Recibe polímeros y procede a la preparación de las soluciones madres de cada uno, a una concentración del 1%(10,000 PPM). O menor de acuerdo a lo recomendado por el coordinador de Calidad.
3	Químico analista/Técnico de Laboratorio	De la solución madre procede a preparar una solución a 100 ppm mediante dilución, con la cual se trabaja para buscar el mejor ayudante de floculación.
4	Químico analista/Técnico de Laboratorio	El polímero a evaluar es para baja turbidez, se trabaja con el agua de río (si estamos en época seca) tomando un volumen de aproximadamente 200 litros.
5	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Determina los parámetros de turbidez, pH, color y temperatura del agua de muestra, y los anota en la hoja de determinación de dosis óptima.
6	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Coloca en cada beaker la cantidad de 1,000 ml de agua cruda, procede a introducir las paletas de agitación, enciende el equipo y lo pone entre 30 – 40 RPM para mantener el agua en agitación mientras se agrega la dosis de sulfato de aluminio para obtener la dosis optima de este, que es con la que se realizaran los demás ensayos.
7	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Después de obtener la dosis optima de sulfato de aluminio, procede a depositar en cada beaker la cantidad de 1 litro de agua cruda.
8	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Procede a introducir las paletas de agitación, enciende el equipo y se pone entre 30 – 40 RPM para mantener el agua en agitación mientras agrega la dosis de sulfato de aluminio óptima obtenida en el paso 6.

9	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Pone agitación por un tiempo de 2 minutos a 100 RPM (mezcla rápida), después bajamos la velocidad a 15 RPM por 15 minutos (proceso de floculación)
10	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Durante el proceso de mezcla lenta agrega las diferentes dosis de polímero, normalmente en el rango de 0.2 a 0.7 mg/l
11	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Después de los 15 minutos a 15 rpm, suspende la agitación y deja en reposo o sedimentación los Becker por tiempo de 20 minutos, se observa la formación de floculo y el tamaño del mismo.
12	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Pasado el tiempo de sedimentación procede a tomar muestra de cada beaker y determina turbidez, pH, color aparente y verdadero, los datos resultantes de la medición se anotan en la hoja de prueba de jarra.
13	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Finalmente toma como dosis optima la que deja menor turbidez y color.
14	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Este procedimiento se repite de acuerdo a la cantidad de muestras de polímero que se reciban.
15	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Al finalizar la evaluación por separado de cada polímero, se evalúan entre sí, para lo cual se toman tres vasos de los seis de una misma prueba de jarra, en uno aplica la dosis óptima y en los otros dos la dosis inferior y superior a la óptima de uno de los polímeros a comparar y repite el mismo procedimiento con el otro polímero con el que se está comparando. Para esto es necesario que la prueba la realicen entre dos personas para agregar los polímeros al mismo tiempo.
16	Químico analista/Técnico de Laboratorio	Remite los resultados obtenidos al coordinador de calidad.
17	Coordinador de calidad.	Recibe, revisa y analiza los datos, de encontrar resultados incongruentes pide al químico analista repetir las pruebas donde se observa la incongruencia.
18	Coordinador de calidad.	Superada las observaciones realiza el análisis de los datos, procediendo a tabularlos y elaborar las gráficas comparativas para determinar el polímero con el que se obtuvieron los mejores resultados en cuanto a la remoción de turbidez y color en el agua cruda.
19	Coordinador de calidad.	Remite el reporte de los resultados de las pruebas al encargado de la planta, para su revisión y firma
20	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Firma y envía los resultados a la UACI, o al jefe de laboratorio zona norte.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.14	
20	04	2009	Código: 215.3.08.14	
13	02	2014	Código: 213.3.13.14	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.14	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.17	

Nombre del Procedimiento: **Ensayos para la evaluación de efectividad de remoción de turbidez y color; polímero alta turbidez en el proceso de licitación del químico.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas/ Coordinador de calidad	Recibe muestras de los polímeros ofertados de parte de la UACI y los envía al laboratorio.
2	Químico analista	Recibe polímeros y procede a la preparación de las soluciones madres de cada uno, a una concentración del 1%(10,000 PPM) o menor de acuerdo a lo recomendado por el coordinador de Calidad.
3	Químico analista	De la solución madre procede a preparar una solución a una concentración de 100 ppm mediante dilución, con la cual se trabaja para buscar el mejor ayudante de floculación.
4	Químico analista	Si el polímero a evaluar es para alta turbidez, y Si por la época del año, no se puede obtener una muestra de agua cruda de río de alta turbidez, preparará una muestra utilizando una porción de suelo de diferentes características. Se tomarán unos 200 litros de agua del río y se disolverá con la muestra de suelo, se dejará en reposo el agua durante una hora y se decantará; se procederá a medir la turbidez de la muestra, esta debe ser mayor de 500 NTU, si es menor será necesario agregar más suelo hasta obtener el valor arriba de 500 NTU.
5	Químico analista	Determina los parámetros de turbidez, pH, color y temperatura del agua, y anota en la hoja de determinación de dosis óptima.
6	Químico analista	Coloca en cada beaker la cantidad de 1,000 ml de agua cruda, procede a introducir las paletas de agitación, enciende el equipo y lo pone entre 30 – 40 RPM para mantener el agua en agitación mientras se agrega la dosis de sulfato de aluminio para obtener la dosis óptima de este, que es con la que se realizarán los demás ensayos.

7	Químico analista	Después de obtener la dosis optima de sulfato de aluminio, procede a depositar en cada beaker la cantidad de 1 litro de agua cruda.
8	Químico analista	Procede a introducir las paletas de agitación, enciende el equipo y se pone entre 30 – 40 RPM para mantener el agua en agitación mientras agrega la dosis de sulfato de aluminio optima obtenida en el paso 6
9	Químico analista	pone agitación por un tiempo de 2 minutos a 100 RPM, transcurrido los dos minutos, bajamos las revoluciones a 15 RPM por 15 minutos (proceso de floculación)
10	Químico analista	Durante el proceso de mezcla lenta, agrega las diferentes dosis de polímero, normalmente en el rango de 0.2 a 0.7 mg/l
11	Químico analista	Después de los 15 minutos a 15 rpm, suspende la agitación y deja en reposo o sedimentación los beaker por tiempo de 20 minutos, observa la formación de floculo y el tamaño del mismo.
12	Químico analista	Pasado el tiempo de sedimentación procede a tomar muestra de cada beaker y determina turbidez, pH, color aparente y verdadero, los datos resultantes de la medición se anotan en la hoja de prueba de jarra, toma como dosis optima la de menor turbidez y color.
13	Químico analista	Este procedimiento se repite de acuerdo a la cantidad de muestras de polímero que se reciban.
14	Químico analista	Al finalizar la evaluación por separado de cada polímero, se evalúan entre sí, para lo cual toma tres vasos de los seis de una misma prueba de jarra, en uno se aplica la dosis óptima y en los otros dos la dosis inferior y superior a la óptima de uno de los polímeros a comparar y se repite el mismo procedimiento con el otro polímero con el que se está comparando. Para esto es necesario que la prueba la realicen entre dos personas para agregar los polímeros al mismo tiempo.
15	Químico analista	Remite los resultados obtenidos al coordinador de calidad.
16	Coordinador de calidad.	Recibe, revisa y analiza los datos, de encontrar resultados incongruentes pide al químico analista repetir las pruebas para determinar la incongruencia.
17	Coordinador de calidad.	Superada las observaciones realiza el análisis de los datos, procediendo a tabularlos y elaborar las gráficas comparativas para determinar el polímero con el que se obtuvieron los mejores resultados en cuanto a la remoción de turbidez y color en el agua cruda.
19	Coordinador de calidad.	Remite el reporte de los resultados de las pruebas al encargado de la planta, para su revisión y firma
20	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Firma de visto bueno, envía los resultados a la UACI, o jefe de laboratorio zona norte

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.22	
20	04	2009	Código: 215.3.08.22	
13	02	2014	Código: 213.3.13.22	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.22	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.18	

Nombre del procedimiento: **Preparación y Dosificación de Permanganato de Potasio o sodio, bocatoma.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Calidad / Coordinador de Producción	Basándose en las condiciones de turbidez del agua del río, que estén por debajo de 20 NTU y/o presencia de olor, ordena al Supervisor de Producción para que el Operador de planta prepare la solución de permanganato de potasio o sodio en la bocatoma y se inicie con la dosificación, de acuerdo a los resultados de la demanda de permanganato que realizó el supervisor de Producción.
2	Supervisor de Producción	Ordena al operador de planta, para que proceda a preparar la solución de permanganato de potasio o sodio, la cual tendrá: Concentración de solución en el tanque al: 1% (10,000 mg/l); Volumen del tanque: 1.0 m3, Es decir, agregar 10Kilogramos inicialmente cuando el tanque esta vacío y llevar el tanque con agua hasta el volumen de 1.0 m3; posteriormente se le agregara 3.0 o 4.0 Kg. cuando el nivel del tanque llegue a 600 lt o 0.6 m3, para mantener la concentración del 1%. Sin embargo, la concentración de la solución puede ser modificada por el supervisor de producción. NOTA: el Supervisor de Producción definirá la cantidad a agregar en cada carga si la concentración es diferente al 1%
3	Operador de Planta (Área de Bocatoma)	Informa al Supervisor de Producción, que está listo el tanque para que inicie la dosificación.
4	Supervisor de Producción	Luego que terminó la prueba de demanda de permanganato, para encontrar la dosis optima aplicar al agua cruda; Dosifica en cualquiera de los siguientes Mandos: Remoto Local: Desde la PC, El supervisor realiza todo el proceso, es decir desde la descarga del producto (puesto en la tolva por el operador), ingreso de agua al tanque, agitación, la dosificación y los cambios si fueran necesarios, solamente ordena al

		operador que regule la perilla de descarga de la bomba dosificadora.
5	Supervisor de Producción	Automático. Después de ajustar el tiempo de descarga e ingreso de agua al tanque, a través de un comando en la PC, se activa el conjunto de unidades, que permite, además, que el tanque se esté llenando, cuando el sensor indique nivel mínimo, de igual manera se suspenderá cuando llegue a nivel máximo el tanque. El programa está diseñado para ajustarse a los valores de dosificación que se le asigne. El supervisor hará estos ajustes en la PC (Por resultado de la demanda de permanganato de Potasio) y los ajustes los puede realizar por concertación y/o flujo fijo. En todo caso se tomara en cuenta el caudal de los equipos de bombeo en las líneas de impelencia.
6	Supervisor de Producción	De Haber Problemas con las dosificaciones mediante cualquiera de los dos mandos anteriores, procederá a ordenar al operador de planta, para que realice la dosificación en el modo manual. Manual Local: El supervisor de producción dará todas las indicaciones al operador de planta, para que ajuste las dosis a los valores deseados: Nota 1: La aplicación de permanganato se hace mediante bombas dosificadoras conectadas a la línea de impelencia Nota 2: De existir Problema, o por mantenimiento de dosificación, el operador de planta procederá a preparar solución de permanganato en un barril y se aplicará manualmente a la entrada de las cámaras donde están instalados los equipos de bombeo (La preparación será por instrucciones del supervisor de Producción).
7	Supervisor de Producción	Avisa al operador de planta del área de decantadores para que este pendiente de la aparición del permanganato de Potasio o sodio(coloración rosado tenue) en los tanques de mezcla rápida, desde bocatoma a este lugar tarda un tiempo aproximado de 7 minutos.
8	Operador de planta del área de Rotofiltros/ Decantadores	Verifica la llegada del Permanganato de Potasio o sodio, e informa al supervisor de producción

9	Supervisor de Producción	<p>Este procede a tomar una muestra de agua a la salida de los tanques de mezcla y floculación, (Canal de agua floculada), para ser analizada en la sala de control de procesos, con el comparador que se utiliza para la determinación de cloro residual, procede a verificar la cantidad de permanganato de potasio o sodio residual en el agua floculada,</p> <p>Para realizar esta determinación se procede de igual forma al procedimiento descrito para la determinación de cloro residual y el resultado también se expresa en mg/l, el cual antes de entrar a los decantadores debe estar en el rango de 0.1 a 1.0 mg/l.</p>
---	--------------------------	--

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 3
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.31	
20	04	2009	Código: 215.3.08.31	
13	02	2014	Código: 213.3.13.31	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.31	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.19	

Nombre del procedimiento: **Preparación de Solución y Dosificación de Coagulante (Sulfato de Aluminio o Policloruro de Aluminio (PAC)).**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		NOTA: Los tanques donde se preparan las soluciones de coagulante son 2, y cada uno tiene capacidad de 47 metros cúbicos y volumen útil de 21 m ³ , que es donde se procede a cargar el tanque, a menos que el Supervisor de Producción indique puede llevarse hasta un nivel más bajo.
1	Coordinador de Producción	Establece y coordina con el Supervisor de Producción, la concentración a la que quedaran los tanques. Generalmente en época seca de 10 – 20% y en época lluviosa de 20-40%.
2	Supervisor de Producción	Coordina con el jefe de brigada, para mandar personal a realizar carga del tanque de solución (Si el tanque está vacío) y le indica que cantidad de producto se le va agregar a los tanques.
3	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Abre válvula de ingreso de agua al tanque (agua de servicio), lleva hasta llegar a nivel aprox. de 30 - 34 m ³ arranca el agitador desde el tablero de control.

4	Jefe de Brigada	Da indicaciones al personal (ayudantes generales) y proporciona los insumos materiales y de seguridad, que se utilizarán durante la carga.
5	Ayudante General	Procede a cargar tanque, auxiliándose de montacargas o del medio que se encuentre disponible
6	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Termina de llenar el tanque hasta 47 m ³ , siempre con agua de servicio y agitación durante el tiempo que sea necesario para disolver el producto.
7	Operador de Planta(Área de Planta Química) y Jefe de Brigada	Anota la cantidad agregada de coagulante en bitácora y hoja de control e informa también al supervisor de producción quien lleva el control de dichas cargas del producto químico.
8	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Espera instrucciones del Supervisor de Producción, para dosificar las p.p.m (partes por millón), de coagulante, luego de que el Supervisor haya determinado la dosis óptima de coagulante para aplicar al tratamiento.
		SI ES INICIO DE OPERACIÓN
9	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Comunica al Operador de Planta del Área de los filtros, para que opere bomba de refuerzo (está ubicada en la galería de los filtros.)
10	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Verifica la existencia de ingreso de agua de refuerzo.
11	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Selecciona la bomba dosificadora con la que se va a trabajar (a,b,d,e).
12	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Abre válvula de descarga del tanque de solución que se va a utilizar, y abre válvulas de líneas de succión y de descarga de la dosificadora que se va a operar.
13	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Opera la bomba dosificadora, oprimiendo el botón de marcha desde el tablero de control.
14	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Ajusta la dosificación en la bomba (el Supervisor de Producción le establece cuantas p.p.m. dosificará y el operador de planta de acuerdo a una fórmula matemática, la relaciona en % tomando en cuenta el caudal de los equipos de bombeo de la bocatoma o la que da el Supervisor de Producción (dato de PC).
15	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Para evitar la obstrucción de la tubería de descarga, lava tubería de descarga con agua de servicio durante 5 minutos cada hora.
16	Operador de Planta(Área de Planta Química)	En caso de una variación de voltaje o corte de energía, el Supervisor de Producción dará las indicaciones para reanudar la dosificación.
17	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Verifica los niveles de los tanques que están trabajando, cada hora y registra en hojas de control

		diario. Se cambiará de tanque de solución, cuando se llegue a 21 m3 o hasta el nivel indicado por el Supervisor de Producción. Se abre válvula de descarga del tanque que se va a operar y luego se cierra el tanque que ha quedado suspendido.
		SOLO CAMBIO DE DOSIFICACION
18	Supervisor de Producción	Le indica al Operador de Planta cuantas p.p.m va a dosificar y el operador procede a relacionar con él % para ajustar la dosificación.
		SUSPENSION DE OPERACIÓN DE LA (s) DOSIFICADORAS
19	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Cierra válvula de descarga del tanque en uso y procede a abrir la válvula de agua de servicio para lavar tubería de
20	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Descarga de la(s) dosificadoras (por un tiempo aproximado de 15 minutos).
21	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Suspende la dosificadora desde el tablero de control y cierra válvula de succión y de descarga de la bomba dosificadora.
22	Operador de Planta(Área de Planta Química)	Cierra válvula de bomba de agua de refuerzo y la suspende.
23	Supervisor de Producción	Puede operar, suspender y hacer cambios en la dosificación desde el PC. En modo automático, puede hacerse por concentración o flujo fijo. Con este mando solo se puede para una dosificadora (a, b ó c).

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas. – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.33	
20	04	2009	Código: 215.3.08.33	
13	02	2014	Código: 213.3.13.33	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.33	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.20	

Nombre del procedimiento: **Preparación y Dosificación de Polímero. De Baja y alta Turbidez**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

		NOTA: Preparación de Solución al 1% (equivalente a 10,000 p.p.m). o al 0.5 % (equivalente a 5,000 p.p.m)
1	Coordinador de Calidad/Coordinador de Producción	Gira instrucciones al Supervisor de Producción, para que se proceda a la aplicación de polímero.
2	Supervisor de Producción	Coordina con el Operador de Planta, para realizar carga del tanque de solución (Si el tanque esta vacío).
3	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Abre válvula de ingreso de agua al tanque (agua de servicio), lleva hasta la mitad y posteriormente arranca el agitador, desde el tablero de control.
4	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Le agrega 210 Kg. de polímero si es al 1% y 105 kg si es al 0.5 %, auxiliándose del montacargas si el tanque esta vacío. Se agrega agua de servicio hasta 3.0 metros. Generalmente se carga el tanque cuando este tiene un metro lineal (se agregan 140 Kg al 1% U 70 kg al 0.5 %.). Y así, se está cargando sucesivamente para mantener la concentración. La cantidad en kilogramos a agregar al tanque puede ser cambiada por parte del Coordinador de Calidad o Coordinador de Producción.
5	Supervisor de Producción	Ordena al Operador de Planta, que dosifique polímero, luego de determinar la dosis optima a aplicar.
6	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Si es inicio de operación, abre válvula de agua de refuerzo y opera la bomba dosificadora con el porcentaje indicado por el supervisor. Y si ya se está en operación el operador ajusta la dosificación según la ordenada por el Supervisor de Producción. Nota: cuando fuera necesario se dosificará polímero a la entrada de los decantadores (solución en barril). La concentración dependerá como lo establezca el supervisor de producción.
		SUSPENSION DE DOSIFICACION
7	Supervisor de Producción	Ordena al operador de planta suspender la dosificación.
8	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Suspende la dosificación desde el tablero de control, cierra la válvula de descarga del tanque y de la bomba de agua de refuerzo.
9	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Anota en bitácora y hoja de control, cambios en dosificaciones, nivel de tanque cada hora.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas. – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.34	
20	04	2009	Código: 215.3.08.34	
13	02	2014	Código: 213.3.13.34	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.34	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.21	

Nombre del procedimiento: **Preparación y Dosificación de Carbón Activo.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		NOTA: Preparación de Solución al 5% (equivalente a 50,000 p.p.m) y capacidad del tanque es de 1.0 m3.
1	Coordinador de Calidad/Coordinador de Producción	Gira instrucciones al Supervisor de Producción, para que se proceda a la aplicación de carbón activo.
2	Supervisor de Producción	Coordina con el Operador de Planta, para realizar carga del tanque de solución (Si el tanque esta vacío).
3	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Abre válvula de ingreso de agua al tanque (agua de servicio), lleva hasta la mitad y posteriormente arranca el agitador, el cual permanece operando en todo momento. Y se opera desde el tablero de control.
4	Operador de Planta (Área de Planta Química)	Le agrega 50 Kg. de carbón, si el tanque esta vacío. (Primera vez) y se completa de agua de servicio hasta el metro cúbico (se utiliza equipo de seguridad). Generalmente se carga el tanque cuando este llega a 0.6 m3 y se agregan 30 Kg. de carbón y así, se está cargando sucesivamente para mantener la concentración.
5	Supervisor de Producción	Ordena al Operador de Planta, que dosifique carbón activo, ajustando el porcentaje de la bomba dosificadora, luego de determinar la dosis optima a aplicar (prueba de jarras).
6	Supervisor de Producción	Ordena al Operador de rotofiltros o de del área de Decantadores que verifique la llegada de carbón activo al punto de aplicación, si cae producto el Supervisor de Producción anota la hora de inicio de operación y si este no cae, procede avisar al Coordinador o Supervisor de Mantenimiento para que procedan a revisar el sistema.
		SUSPENSION DE DOSIFICACION
7	Supervisor de Producción	Ordena a Operador de Planta suspender la dosificación desde el tablero de control, cierra la válvula de descarga del tanque.
8	Operador de Planta	Anota en bitácora y hoja de control, cambios en dosificaciones, nivel de tanque. Además, reporta al

		Supervisor la cantidad de carbón y la hora a la que se agrega al tanque.
9	Supervisor de Producción	Puede operar y/o suspender la dosificación desde la pc Modo Automático, puede dosificarse por concentración o flujo fijo.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas. – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.35	
20	04	2009	Código: 215.3.08.35	
13	02	2014	Código: 213.3.13.35	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.35	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.22	

Nombre del procedimiento: **Dosificación de Cloro Gaseoso 2000 Libras.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		NOTA: La dosificación se hace a través de cloradores, con capacidad de 40 kg/hr c/u, que reciben el cloro gas proveniente de tres cilindros el cual se le inyecta agua filtrada para arrastrarlo y aplicarlo al agua a la salida de los filtros.
1	Operador planta de cloración	Verifica que las válvulas del sistema de agua de refuerzo estén abiertas.
2	Operador planta de cloración	Opera la bomba de agua de refuerzo / el sistema de agua de tanque elevado o línea de impelencia, posteriormente procede a la apertura de los cilindros de cloro gas.
3	Operador planta de cloración	Ajusta la dosis de cloro de acuerdo a instrucciones dadas por el supervisor de producción de turno
4	Operador planta de cloración	<p><u>Suspensión de la operación.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cierra los cilindros de cloro. 2. Espera un tiempo aproximado de 20 a 30 minutos para suspender el sistema de agua de refuerzo.
5	Operador de Cloro	Cualquiera que sea la forma de realizar la dosificación de cloro gas, este avisa al Supervisor de Producción que el sistema ya esta trabajando, además proporciona los datos de la hora de inicio de dosificación y cuantos Kg/hr se está aplicando

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.38	
20	04	2009	Código: 215.3.08.38	
13	02	2014	Código: 213.3.13.38	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.38	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.23	

Nombre del procedimiento: **Preparación de Solución De Hipoclorito de Calcio**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Ordena al Operador de Planta que prepare solución de Hipoclorito de calcio, cuando el sistema de cloración por gas falle por alguna circunstancia imprevista.
2	Operador de Planta	Hace uso del equipo de protección personal (mascarilla, lentes, Guantes de hule y botas), para lavar el tanque de preparación de solución antes y después de su utilización.
3	Operador de Planta	Agrega la cantidad de Hipoclorito de calcio, y llena el tanque de agua de acuerdo a lo indicado por el supervisor de producción.
4	Operador de Planta	Pone en funcionamiento el agitador eléctrico, o mezcla por medio de una paleta de madera, hasta observar que quede bien disuelto el sólido en el agua.
5	Operador de Planta	Inicia la dosificación, regulando la caída de la solución desde el barril o tanque (según el número de equipos de bombeo en EB-1 y al resultado de cloro residual del agua en la cisterna de la EB-1).
6	Supervisor de Producción	Verifica la caída de Hipoclorito y realiza la prueba de cloro residual del agua en la cisterna. El rango debe de estar de 1.5 a 2.5 p.p.m, o como lo establezca el coordinador de calidad o producción.
7	Operador de Planta	Reporta al supervisor, la cantidad de Hipoclorito en Kg. y numero de tambos que se gastaron, durante se dosifico dicho producto.
8	Supervisor de Producción	Anota en bitácora o cuadro de control diario, los consumos y existencias.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
12	11	2007	Código: 215.3.07.39	
20	04	2009	Código: 215.3.08.39	
13	02	2014	Código: 213.3.13.42	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.42	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.24	

Nombre del procedimiento: **Preparación de Polímero para Deshidratación de Sedimentos Floculados.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Llena hasta la mitad de la tolva con polímero en cristales/o si la presentación es en liquido se coordina con el supervisor de producción.
2	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Abre válvula de agua de servicio a la entrada del tanque.
3	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	En mando automático o remoto, opera desde comando de arranque, e inmediatamente opera los mezcladores y el agua que ingresa al tanque, igual que el dosificador.
4	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Empieza a llenar El tanque de preparación en el primer compartimiento con agitación rápida, Luego pasa al segundo con una agitación lenta, que es el de maduración, luego pasa al tercer compartimiento que es el de dosificación sin agitación. Nota: si el sistema de carga de polímero de los tanques no funciona, se hará en forma manual siguiendo las indicaciones del supervisor de producción.
5	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Espera que el tanque de dosificación esté lleno para arrancar bombas dosificadoras.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.69	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.25	

Nombre del Procedimiento: **Retiro de Reactivos, Cristalería, Materiales y de laboratorio de bodega 21**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Guarda Almacén	Da ingreso al Almacén 21, a los Reactivos, Cristalería y Materiales de Laboratorio, adquiridos para uso en el laboratorio de calidad de la planta, o por traspaso de otro almacén de ANDA, e informa al Coordinador de Calidad y envía listado describiendo los diferentes productos que recibe
2	Coordinador de Calidad	Recibe la información y verifica si el dato es conforme a lo recibido según acta de recepción y procede a elaborar la requisición para el retiro de los bienes del Almacén
3	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Recibe la requisición elaborada, la revisa y la firma y procede a solicitar su autorización por el Encargado de la Planta o Coordinador de Producción
4	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Presenta la requisición debidamente autorizada con firmada y sello, al guarda almacén de la bodega 21.
5	Guarda Almacén	Revisa la requisición, verifica que esté debidamente autorizada y procede a entregar lo requerido, firma la requisición y recibe una copia de la misma
6	Químico Analista/Técnico de Laboratorio	Revisa los bienes y si está de acuerdo a la requisición, informa al Coordinador de Calidad y procede a llevarlos al laboratorio, posteriormente les coloca la fecha de ingreso y los ubica de acuerdo a la clasificación que existe si se tratare de reactivos y si son materiales y cristalería los lleva a la bodega correspondiente

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.70	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.26	

Nombre del procedimiento: **Ensayos para la evaluación de efectividad de remoción de turbidez y Color de Policloruro de Aluminio en el proceso de licitación del químico**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas/ Coordinador de calidad	Recibe muestras de los polímeros ofertados de parte de la UACI o del jefe de laboratorio central y envía al laboratorio.
2	Químico analista/Técnico de Laboratorio/supervisor de producción	Recibe el PAC y procede a la preparación de las soluciones madres de cada uno, a una concentración del 1%(10,000 PPM) la concentración determinada por el coordinador de calidad
3	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	De la solución madre procede a preparar una solución a 100 ppm mediante dilución, con la cual se trabaja para determinar el mejor ayudante de floculación.
4	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	La solución de Policloruro de Aluminio (PAC), a evaluar se trabaja con agua de alta Turbidez (si estamos en época seca se procede de la siguiente manera: Si por la época del año, no se puede obtener una muestra de agua cruda de río de alta turbidez, prepara una muestra utilizando una porción de suelo de diferentes características. Se tomarán unos 200 litros de agua del río y se disolverá la muestra de suelo, se dejará en reposo el agua durante una hora y se decantará; se procederá a medir la turbidez de la muestra, esta debe ser mayor de 500 y menor de 1,000 NTU, si esta fuera de este rango será necesario agregar más tierra o más agua hasta obtener el valor de la turbidez en el rango indicado NTU.) Tomando un volumen de aproximadamente 200 litros.
5	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de Producción	Determina los parámetros de turbidez, ph, color y temperatura del agua de muestra, y anota en la hoja de determinación de dosis óptima.
6	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	Coloca en cada beaker la cantidad de 1,000 ml de agua cruda, procede a introducir las paletas de agitación, enciende el equipo y lo pone entre 30 – 40 RPM para mantener el agua en agitación,

		mientras agrega las diferentes dosis de Policloruro de Aluminio, para obtener la dosis optima Nota: podrá realizar esta prueba varias veces hasta determinar el rango adecuado de Dosificación de PAC.
7	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	Coloca la dosis óptima en agitación por un tiempo de 2 minutos a 100 RPM (mezcla rápida), después baja la velocidad a 15 RPM por 15 minutos (proceso de floculación)
8	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	Después de 15 minutos a 15 rpm, suspende la agitación y deja en reposo o sedimentación los Becker por 20 minutos, observa la formación de floculo y el tamaño del mismo.
9	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	Pasado el tiempo de sedimentación, procede a tomar muestra de cada beaker y determina turbidez, ph, color aparente y verdadero, anota los datos resultantes de la medición en la hoja de prueba de jarra.
10	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	Finalmente toma como dosis optima la que deja menor turbidez y color.
11	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	Este procedimiento se repite de acuerdo a la cantidad de muestras de PAC ofertados.
12	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	Al finalizar la evaluación por separado de cada Muestra de PAC, se evalúan entre sí, para lo cual toman tres vasos de los seis de una misma prueba de jarra, en uno aplica la dosis óptima y en los otros dos la dosis inferior y superior a la óptima de cada PAC. Para esto es necesario que la prueba se realice entre dos personas para agregar las dosis de PAC al mismo tiempo.
13	Químico analista/Técnico de Laboratorio/ supervisor de producción	Remite los resultados obtenidos al coordinador de calidad.
14	Coordinador de calidad.	Recibe, revisa y analiza los datos, de encontrar resultados incongruentes pide al químico analista repetir las pruebas donde se observa la incongruencia.
15	Coordinador de calidad.	Superada las observaciones realiza el análisis de los datos, procediendo a tabularlos y elaborar las gráficas comparativas para determinar el polímero con el que se obtuvieron los mejores resultados en cuanto a la remoción de turbidez y color en el agua cruda.
16	Coordinador de calidad.	Remite el reporte de los resultados de las pruebas al encargado de la planta, para revisión y firma

17	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Firma, envía los resultados a la UACI, o al jefe de laboratorio zona norte.
----	---	---

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Control de Calidad	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.27	

Nombre del Procedimiento: Paro de operación de Bocatoma por problema de color y olor de agua cruda

Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Durante el turno de trabajo, verifica las condiciones del agua en la Bocatoma del río en cuanto a cambio de nivel (m.s.n.m.) color, olor, presencia de peces muertos, presencia de espuma, afloramiento de algas u otra condición anormal. Al observar cualquiera de los cambios, informa inmediatamente al Supervisor de Producción.
2	Supervisor de Producción	Recibe información del Operador de Planta y procede a informar de dicha condición al Encargado de la Planta, Coordinador de Producción y Coordinador de Calidad.
3	Encargado de Planta	Inmediatamente toma la acción de suspender las operaciones en la bocatoma del río.
4	Encargado de Planta	Dependiendo del tiempo de suspensión informa a la Gerencia Región Metropolitana y Dirección Técnica. El tiempo de suspensión dependerá de las condiciones naturales del río.
5	Supervisor de Producción y Técnico del Laboratorio de Calidad	Se desplazan hacia la bocatoma para tomar muestra de agua del río para determinar en el laboratorio: turbidez, color, PH, Oxígeno disuelto, cloruros, conductividad, en un tiempo promedio de una hora y una hora y media. Con base a los resultados de la prueba, determinan la dosis óptima de productos químicos a aplicar al agua para su tratamiento, los cuales pueden ser: Sulfato de cobre, permanganato de sodio, carbón activo u otros.
6	Supervisor de Producción	Informa al Encargado de la Planta, al Coordinador de Producción y al Coordinador de Calidad, los resultados obtenidos del análisis a la muestra de agua y la dosis de productos químicos a aplicar para el tratamiento.
7	Encargado de La Planta/Coordinador de Calidad/Coordinador de Producción.	Con base a los resultados obtenidos de la muestra, analizan el inicio de la operación de la planta e informan a la Gerencia Región Metropolitana y a la Dirección Técnica.
8	Encargado de La Planta	Emite orden de iniciar operaciones en la planta, y de acuerdo a las condiciones del río, se continua con el monitoreo conforme al numeral 5 de este procedimiento.

10	Supervisor de Producción	Inicia la operación siguiendo los protocolos establecidos, además de la aplicación en bocatoma de los productos químicos necesarios.
11	Encargado de Planta	Una vez iniciadas las operaciones en la Planta, gestiona apoyo con el Laboratorio Central para muestreo y análisis completo del agua tratada, cisterna EB-1, EB-2, EB-3 y Tanques Terminales. En el transcurso de una semana.
12	Encargado de Planta	Coordina con el Gerente de Región Metropolitana para gestionar el apoyo interinstitucional.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Control de Calidad	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.28	

Nombre del procedimiento: **Preparación y Dosificación de Sulfato de Cobre Pentahidratado en bocatoma.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Calidad / Coordinador de Producción	Basándose en las condiciones de turbidez, color (deben de estar por debajo de 20 NTU) y olor del agua del río, ordena realizar prueba de demanda de sulfato de cobre en el laboratorio de procesos y ordena al Supervisor de Producción para que se prepare la solución de sulfato de cobre pentahidratado y se inicie con la dosificación en la bocatoma de acuerdo a los resultados de la prueba de demanda.
2	Supervisor de Producción	Ordena al operador de planta para que proceda a pesar la cantidad de sulfato de cobre a utilizar y a preparar la solución, la cual tendrá: Concentración de solución en el tanque al: 2% (20,000 mg/l); Volumen del tanque: 1.0 m3, Es decir, agregar 20 Kilogramos inicialmente cuando el tanque esta vacío y llevar el tanque con agua hasta el volumen de 1.0 m3; posteriormente se le agregara 12 Kg. cuando el nivel del tanque llegue a 400 lt o 0.4 m3, para mantener la concentración del 2%. Sin embargo, la concentración de la solución puede ser modificada por el supervisor de producción. NOTA: el Supervisor de Producción definirá la cantidad a agregar en cada carga si la concentración es diferente al 2% en base al caudal de bombas dosificadoras.
3	Supervisor de Producción	Una vez finalizada la prueba de demanda de Sulfato de Cobre Pentahidratado para encontrar la dosis optima,

		informa al Operador de Planta para que prepare la solución a aplicar.
4	Operador de Planta (Área de Bocatoma)	Prepara la solución de acuerdo a la dosis óptima dada por el Supervisor de producción. Informa al Supervisor de Producción, que el tanque está listo para que inicie la dosificación.
5	Supervisor de Producción	Instruye al operador para que Inicie la dosificación de Sulfato de Cobre aplicando al agua cruda
6	Supervisor de Producción	Nota: La aplicación de SULFATO DE COBRE se hace mediante bombas dosificadoras conectadas a la descarga de las cámaras de bocatoma. De existir problemas o por mantenimiento de dosificación, el operador de planta procederá a preparar solución de sulfato de cobre en un barril y se aplicará manualmente en la entrada de las cámaras donde están instalados los equipos de bombeo (La preparación será por instrucciones del supervisor de Producción).
7	Supervisor de Producción	Informa al operador de planta del área de decantadores para que este pendiente del color en los decantadores considerando un tiempo aproximado de llegada desde bocatoma a tanques de mezcla de 7 minutos.
8	Operador de planta del área de Rotofiltros/ Decantadores	Verifica la llegada del Sulfato de cobre e informa al supervisor de producción
9	Operador de Planta (área de Bocatoma)	Reporta al supervisor de producción la cantidad de químico utilizada en el turno de trabajo, para que sea anotada por el supervisor de producción en la bitácora de control de laboratorio de procesos

AREA DE PRODUCCIÓN

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas.- Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.18	
20	04	2009	Código: 215.3.08.18	
13	02	2014	Código: 213.3.13.18	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.18	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.38	

Nombre del procedimiento: **Operación de Compuertas de 10 y 5 metros en Bocatoma.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

	<p>ÉPOCA SECA, Todas las compuertas se mantendrán completamente abajo y solamente se levantarán para las siguientes acciones: limpieza en represa del río y/o canal de ingreso a las cámaras, o cuando exista otra justificante. Esta se realizará, de acuerdo a la necesidad de las condiciones del agua del río. Y será autorizada por el Encargado de la Planta o Coordinador de Producción.</p>	
1	Coordinador de Producción o Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Coordina con el Supervisor de Producción para que se levanten compuertas en Bocatoma.
2	Supervisor de Producción	Ordena al operador de planta del área de la bocatoma, para que haga maniobras con las compuertas. Y coordina para la suspensión de la operación de los equipos de bombeo (si fuera necesario bajar equipos para mantener la producción)
3	Operador de Planta (Área de Bocatoma)	Inicia con el levantamiento de las compuertas, utilizando la grúa de caballete (el orden para levantarlas será por instrucciones del Supervisor de Producción).
4	Operador de Planta (Área de Bocatoma)	Mantiene levantadas las compuertas el tiempo que sea necesario para evacuar los sedimentos acumulados. Será el Encargado de la Planta o Coordinador de Producción o en su defecto el Supervisor de Producción quien establezca el tiempo.
5	Operador de Planta (Área de Bocatoma)	Una vez recibida la orden de bajar compuertas, procede a bajarlas
6	Operador de Planta (Área de Bocatoma)	Informa al Supervisor de Producción, que el nivel del río y de las cámaras ya están disponibles para que inicie la operación.
7	Supervisor de Producción	Coordina para el inicio de la operación; Se operan los equipos de bombeo siguiendo el protocolo de operación de dichos equipos de bombeo.
<p>EPOCA LLUVIOSA LEVANTAR COMPUERTA POR (INCREMENTO DEL NIVEL DE RIO), metros sobre nivel del mar (m.s.n.m).</p>		
8	Supervisor de Producción	Monitorea constantemente desde la PC, que se encuentra en sala de control de procesos o a través de llamadas vía radio de comunicación y/o teléfono fijo al operador del
9		(Área de Bocatoma). Instruye al operador que cuando el nivel del río empiece a subir, arriba de 255.50 m.s.n.m y con tendencia a incrementar, levantar una compuerta (si el río tiene tendencia a subir) principalmente la segunda del lado norte (a criterio del Supervisor de Producción). Deberá informar al Supervisor de Producción si el nivel del río sigue incrementando, En caso el nivel aumenta, se seguirán levantando compuertas, en caso sea necesario se levantarán todas. Si con esto, el nivel

		de agua sigue incrementando, procederá a retirar compuertas totalmente desde su posición original (pedir apoyo si es necesario de personal de mantenimiento, a través del Supervisor de Producción o del Coordinador de producción).
10	Operador de Planta (Área de Bocatoma)	Cuando el nivel de río empieza a bajar, procede a ir bajando compuertas por instrucciones del Supervisor de Producción.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.19	
20	04	2009	Código: 215.3.08.19	
13	02	2014	Código: 213.3.13.19	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.19	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.39	

Nombre del procedimiento: **Operación de Compuertas Triples en bocatoma.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Monitorea la calidad del agua del río (por turbidez, color y/o material sobre nadante o de arrastre).
2	Supervisor de Producción	Ordena al operador de planta del área de la bocatoma, para que manualmente opere las compuertas desde el panel de control de cada una
3	Operador de Planta	Procede a movilizar las compuertas, de acuerdo a como lo establece el supervisor de producción.
4	Supervisor de Producción	Puede realizar la acción anterior desde la PC. Selecciona la compuerta respectiva, es decir, la que permita el paso de agua con mejores condiciones para el tratamiento; da comando de abertura en modo remoto local; de esa manera, se realizará para cerrar la compuerta y proceder a cambiar por otra. (si el sistema automático remoto funciona)
5	Operador de Planta	Informa al supervisor de producción, cualquier falla que presente, durante el arranque, operación y cierre de la compuerta.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.20	
20	04	2009	Código: 215.3.08.20	
13	02	2014	Código: 213.3.13.20	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.20	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.40	

Nombre del procedimiento: **Operación de Rejillas Autolimpiables en bocatoma.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta (Área de Bocatoma)	Opera las rejillas (la frecuencia y tiempo de operación dependerá de la cantidad de sobrenadantes en el río). <u>En época de verano:</u> Operará 1 a 2 veces por turno (si fuera necesario, con autorización del supervisor de producción). <u>En época lluviosa:</u> las veces que sean necesarias, para lo cual dejara constancia en el libro de bitácora. (Esta orden la dará el supervisor de turno, y será por la cantidad de sobrenadantes.
2	Supervisor de Producción/Operador de Planta	<u>Si la Operación es en remoto:</u> Selecciona la rejilla a operar y luego, la cinta transportadora, con el comando de arranque o de suspensión, si ya no es necesaria su operación. (El tiempo de operación, depende de la cantidad de sobrenadantes en el río). <u>Si la operación se realiza En automático:</u> el supervisor de producción programa el tiempo de operación de las rejillas dándole el comando respectivo.
3	Operador de Planta(Área de Bocatoma)	Si la operación se realiza En modo manual –local: opera o suspende las rejillas, desde el tablero de control. (Prevía autorización de Supervisor de Producción).
4	Operador de Planta(Área de Bocatoma)	Informa al Supervisor de Producción, sobre cualquier falla y, este lo hará del conocimiento de forma inmediata al Coordinador de producción y/o Coordinador de Mantenimiento.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.21	
20	04	2009	Código: 215.3.08.21	
13	02	2014	Código: 213.3.13.21	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.21	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.41	

Nombre del procedimiento: **Operación de equipos de bombeo, Arranque y Paro (Bocatoma).**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Verifica que el arrancador del equipo de bombeo este energizado
2	Operador de Planta	Procede a colocar el interruptor de control auto-paro-manual a la posición de manual o automático según las instrucciones del supervisor de producción. (Este procede si la operación de los equipos es en control remoto-automático) sino pasar al numeral 3
3	Operador de Planta	Verifica físicamente que no haya personas u objetos cerca del equipo de bombeo que puedan ocasionar un accidente.
4	Operador de Planta	Verifica que la válvula motorizada de la tubería de descarga de cada equipo este en posición cerrada. (Pueden estar en posición abierta, si el mecanismo de estas, no funciona).
5	Operador de Planta	Opera la válvula motorizada de la tubería de descarga del equipo. Solo cuando el mecanismo de estas funciona
6	Operador de Planta	Inmediatamente de operar la válvula motorizada de la tubería de descarga, procede al arranque del equipo verificando los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corriente de trabajo de las tres fases ▪ Temperatura de devanados de las tres fases ▪ Temperatura del rodamiento inferior y superior ▪ Válvula motorizada con apertura al 100% ▪ Presión de descarga ▪ Caudal en M3/h. NOTA: 10 minutos entre cada arranque de motor de equipo de bombeo.
7	Operador de Planta	SUSPENSION DE EQUIPO: Cierra la válvula motorizada (solo cuando el mecanismo de estas funciona)
		NOTA: Para el caso de los equipos de bombeo en el arranque o suspensión en el modo remoto o

		<p>automático es el Supervisor de Producción desde la PC instalada en sala de control de procesos quien podrá realizarlo de la siguiente manera</p> <p>Modo Remoto: Selecciona: la válvula motorizada dando comando de abertura y un minuto después, selecciona el equipo a operar dando comando de arranque. para la suspensión selecciona el equipo a suspender y da comando de paro y un minuto después, da mando de cierre a la válvula respectiva.</p> <p>Modo Automático: El sistema está programado para realizar todo el protocolo mediante el comando respectivo ya sea de arranque o suspensión del equipo.</p>
--	--	---

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.23	
20	04	2009	Código: 215.3.08.23	
13	02	2014	Código: 213.3.13.23	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.23	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.42	

Nombre del procedimiento: Arranque y Suspensión de tamices, Rotofiltros.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	<p>Inicialmente debe de asegurarse, por medio de revisión por parte del operador de planta de esta área, que las válvulas de 1,200mm, estén completamente abiertas y que tenga flujo de agua en las líneas de impelencia. El arranque puede hacerse de tres modos:</p> <p><u>En modo remoto:</u> Desde la PC, seleccionando el tamiz, da comando de arranque y luego de un minuto manda abrir la válvula de paso del tamiz por medio del comando de abertura, para la suspensión se realiza el proceso inverso a la operación.</p> <p><u>En automático:</u> Desde la PC, da comando de arranque o suspensión en el cuadro de control de la unidad respectiva (el sistema está programado para realizar el protocolo).</p> <p><u>En Manual-Automático:</u> Si existe problema en la operación o suspensión de los tamices, entonces le ordena al operador, para que proceda la operación de los tamices en modo manual-local.</p>

2	Operador de Planta (Área de Rotofiltros)	<p>Realiza la operación o suspensión de los tamices, de acuerdo como está establecido.</p> <p>Procedimiento de Arranque:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Antes de arrancar cualquiera de los rototamices, se asegurará de que la válvula motorizada de entrada de agua esté cerrada. 2. Arranque el rototamiz seleccionado desde el tablero de control. 3. Una vez que el rototamiz esté en movimiento, abrirá la válvula motorizada de entrada de agua desde el tablero de control, asegurándose de que se abra por completo.
3		<ol style="list-style-type: none"> 1. La válvula de entrada de agua deberá permanecer cerrada mientras el roto tamiz este parado. <p>Limpieza:</p> <p>El rototamiz debe limpiarse completamente cada vez que se para, con atención a la basura retenida en el tambor. Debe arrancarse limpio cada vez que se acciona.</p> <p>IMPORTANTE: Los rototamices tienen en total 10 válvulas motorizadas: 8 válvulas motorizadas de 600mm y 2 válvulas motorizadas de 1200mm.</p> <p>NOTA: NUNCA DEBERÁ DEJAR CERRADAS TODAS LAS VALVULAS AL MISMO TIEMPO Y CON EL BOMBEO DESDE LA BOCATOMA</p> <p>Lo cual ocasionaría una sobre presión en las líneas de impelencia de 1200mm con consecuencias fatales. Para evitarlo, asegúrese de que las válvulas de 1200mm, queden abiertas cuando se cierran todas las válvulas de 600mm.</p>
4	Operador de Planta (Área de Rotofiltros)	Reporta al Supervisor de Producción sobre cualquier falla, que se presenta durante el arranque, proceso o suspensión de los tamices.
5	Operador de Planta (Área de Rotofiltros)	<p>Realiza una purga al tanque diariamente, preferentemente en el turno de 07:00 a 15:00 horas (de 1- 5 minutos, de acuerdo a como salgan de suciedad).</p> <p>La frecuencia de purga y tiempo de estas, pueden cambiarse por orden del Supervisor de Producción, con autorización del Coordinador de Producción y/o encargado de la planta. Estas deben de quedar registradas en hojas de control que lleva el operador de planta de rotofiltros o Supervisor de Producción.</p> <p>La frecuencia de purgas aumentará, dependiendo de la suciedad de estas, si existen problemas de olor y sabor en el proceso.</p>

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.24	
20	04	2009	Código: 215.3.08.24	
13	02	2014	Código: 213.3.13.24	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.24	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.43	

Nombre del procedimiento: **Limpieza de los Tamices, Rotofiltros.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Da instrucciones al operador de planta, para que este, proceda a realizar limpieza de los tamices, si fuera necesario.
2	Operador de planta	Revisa la operación de los tamices y observa si existe la presencia o no, de basura en ellos.
3	Operador de planta	Realiza la limpieza de la siguiente manera: Estando en operación las unidades, retira de forma manual la basura (hojas, algas, palillos etc.), auxiliándose de un cepillo plástico hacia el tornillo compactador, este se pone a trabajar desde el tablero de control (mando manual) o remoto local desde la PC), por un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos. (Dependiendo de la cantidad de basura). Por medio del tornillo la basura llega a un contenedor.
4	Operador de planta	Procede a suspender la operación del tornillo compactador desde el tablero de control si fue operado manualmente, si no el supervisor lo suspende desde la Pc.
5	Operador de planta	Informa al supervisor, sobre fallas o problemas en las unidades que conforman los Rotofiltros.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.25	
20	04	2009	Código: 215.3.08.25	
13	02	2014	Código: 213.3.13.25	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.25	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.44	

Nombre del procedimiento: **Operación y/o Suspensión de los Sopladores, Rotofiltros.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción	Da instrucciones al Supervisor de Producción, para que se pongan en operación los sopladores, según se determine por las condiciones del agua del río.
2	Supervisor de Producción	Ordena al operador de planta, que arranque los sopladores, son 2, los cuales se alternan para su operación de tres a cuatro horas, como lo establezca el Supervisor de Producción
3	Operador de Planta (Área de Rotofiltros)	Cada vez que se le ordena arrancar los sopladores, revisa que el tanque desarenador esté lleno de agua.
4	Operador de Planta (Área de Rotofiltros)	Arranca uno de los sopladores, desde el tablero de control presionando la perilla de arranque o paro
5	Operador de Planta (Área de Rotofiltros)	Sube a observar, el burbujeo que se da en el tanque y anota en la bitácora a qué hora arranca y se suspende. Al suspender operación de equipos en la bocatoma, procede a suspender los sopladores, informa al Supervisor de Producción sobre fallas o problemas en los sopladores.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.26	
20	04	2009	Código: 215.3.08.26	
13	02	2014	Código: 213.3.13.26	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.26	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.45	

Nombre del procedimiento: **Arranque y Suspensión de Agitadores de Mezcla y Floculación**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
		NOTA: Los agitadores de mezcla y Floculación, se mantienen trabajando durante todo el tiempo y solamente se suspenden por corte de energía, limpieza programada de tanques, y mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos electromecánicos instalados.
1	Supervisor de Producción	Para el arranque o suspensión, coordina todo el proceso y puede realizarlos desde la PC, en modo Manual-Remoto y Automático. En manual-remoto , ejecutara comando paso a paso de la unidad a operar o suspender y, En automático , es el programa el que se encarga de realizar la operación o suspensión, todo desde un comando. Si existe problema en la operación de cualquiera de los mandos anteriores, entonces se puede realizar la operación u suspensión en modo manual-local.
2	Operador de Planta	Realiza la operación, ejecutando localmente desde el panel de control.
3	Operador de Planta	Informa inmediatamente al supervisor de producción sobre fallas en los agitadores, motores o compuertas y este, a su vez reporta al coordinador de producción.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.27	
20	04	2009	Código: 215.3.08.27	
13	02	2014	Código: 213.3.13.27	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.27	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.46	

Nombre del procedimiento: **Operación de Agitadores, Posterior a la limpieza de tanques, Mezcla y Floculación.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción	Basándose en el programa de limpieza, faculta al supervisor de producción, para que este, dé seguimiento a dicho programa. Y coordina también con el supervisor de mantenimiento para que su personal realice dicha limpieza.
2	Supervisor de Producción	Inicia con el cierre de compuerta del tanque al que se le realizara la limpieza,(desde la PC),y de la suspensión de operación de los agitadores.
3	Operador de Planta	Si existe problema para la suspensión de los agitadores, entonces el operador de planta lo realiza manualmente desde el tablero de control.
4	Operador de Planta	Realiza la operación de purga del tanque, para vaciarlo y que el personal de mantenimiento ingrese al tanque a realizar la limpieza.
5	Jefe de Brigada	Informa al operador, cuando ha concluido la limpieza y este, a su vez, informa al supervisor de producción.
6	Supervisor de Producción	Desde la PC, en modo manual-remoto, o automático, inicia con la operación de los agitadores. (Los tiempos ya están establecidos tanto para la abertura de la compuerta como para la operación de los agitadores). Si existe problema para la operación en estos mandos, se procede en forma manual, por el operador de planta
7	Operador de Planta	Desde el tablero de control, inicia la operación, en donde la compuerta se levanta poco a poco, de tal manera que se evite el ingreso violento del agua al tanque y no dañe el agitador.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.28	
20	04	2009	Código: 215.3.08.28	
13	02	2014	Código: 213.3.13.28	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.28	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.47	

Nombre del procedimiento: **Puesta en marcha de Puentes y Bombas de Succión, Decantadores.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta (Área de Decantadores)	Se mantiene pendiente de las condiciones del agua que ingresa a los decantadores, de igual manera del agua decantada e informa al Supervisor de Producción, de las condiciones que observe y que pueden desmejorar el proceso de tratamiento.
2	Supervisor de Producción	Ordena al operador de planta, que opere los puentes y las bombas de succión (la frecuencia de este proceso la establece el Supervisor de Producción, si es necesario hacer cambios para la operación) pasar una o dos veces los puentes, instalados en decantadores NOTA: Si existe dificultad o por fallas en los puentes, entonces se deben de poner a trabajar las bombas de succión.
3	Operador de Planta (Área de Decantadores)	Los puentes y las bombas, las opera desde el tablero control, si la orden por el Supervisor de Producción es en modo manual.
4	Operador de Planta (Área de Decantadores)	Anota en bitácora y hoja de control diario, la hora a la que se operan los puentes.
5	Supervisor de Producción	Puede operar los puentes y bombas de succión, desde la PC, EN MODO-REMOTO, O MODO AUTOMATICO. <u>Manual Remoto:</u> Selecciona el puente y bombas del clarificador que quiere operar o suspender. <u>Modo Automático:</u> Con el comando de arranque se activa e inicia el recorrido de los puentes móviles y arrancan las bombas de succión (desde tablero de cada clarificador): La secuencia en la operación es continua y sucesiva en orden correlativo y hasta finalizar el ciclo, como fue programado.
6	Operador de Planta (Área de Decantadores)	Informa al Supervisor de Producción, sobre cualquier falla o problema que se tenga con los puentes y bombas de succión y, además, anota en la bitácora sobre estas fallas.
7	Operador de Planta (Área de Decantadores)	Realiza purga de los cuatro decantadores 1vez por turno (de 1-10 minutos, dependiendo si las purgas

		de estas salen claras, sino, se cambia la frecuencia de purga). Estas frecuencias de purgas pueden aumentarse a dos, tres veces al día, dependiendo de las condiciones del agua cruda, agua clarificada, problemas de olor y sabor en el agua. La frecuencia lo establece el Supervisor de Producción.
--	--	---

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área de Producción	
13	02	2020	Código: 42.4.3.19.29	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.48	

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Retrolavado de filtros a dos ciclos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción	Coordina con Supervisor de producción para establecer la frecuencia de lavado de los filtros (en horas)
2	Supervisor de Producción	Instruye a Operador de planta, para informar de la frecuencia de lavado de los filtros.
3	Operador de Planta	Para lavado en modo manual, realiza los siguiente: Desde el pupitre (tablero donde estan los comandos para el lavado de los filtros): <ol style="list-style-type: none"> 1. Cierra compuerta de entrada de agua 2. Abre compuerta de salida de agua 3. Una vez que el nivel del agua está a 500 mm (por debajo del vertedero), cierra la válvula de filtrado. 4. Abre válvula de entrada de aire 5. Arranca soplantes durante 3 minutos 6. Para soplantes y abre válvula de purga de aire durante 4 minutos 7. Cierra válvula de purga de aire y cierra válvula de entrada de aire 8. Abre válvula de entrada de agua de lavado 9. Arranca bombas de agua de lavado durante un minuto 10. Para bombas. 11. Abre válvula de entrada de aire y válvula de purga durante dos minutos. 12. Cierra válvula de purga de aire y cierra válvula de entrada de aire. 13. Arranca bombas de agua de lavado durante 12 minutos. 14. Cierra válvula de agua de lavado y pasado un minuto, para bombas de lavado. 15. Una vez paradas las bombas de lavado, procede a purgar la tubería de agua de lavado con las válvulas manuales instaladas en los extremos de la línea.

		16. Si durante el proceso de lavado con agua observa que el filtro tiene muchas burbujas, cierra la válvula de agua de lavado y suspende las bombas. Una vez suspendidas, vuelve a abrir la válvula de lavado y se continuará con el numeral 11
4	Operador de Planta	Una vez terminada la limpieza del filtro lo pone a trabajar y anota en bitácora y hoja de control

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.73	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.49	

Nombre del Procedimiento: Determinación de altura de lechos filtrantes
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de producción	Coordina con el supervisor de producción para que realice medición de altura de lechos filtrantes.
2	Supervisor de producción	Realiza esta actividad con la ayuda de uno o dos operadores de planta o ayudantes generales y en coordinación con el operador de planta del área de filtros.
3	Operador de planta del área de filtros	Con autorización del supervisor de producción, cierra la compuerta de entrada de agua decantada y abre la compuerta de salida del filtro en el cual se trabajará, para vaciarlo.
4	Operador de planta o ayudante general	Ingresa al filtro vacío y procede a tomar las medidas en los puntos indicados por el supervisor de producción (generalmente pueden ser cuatro o nueve puntos) , para lo cual, introduce hasta el fondo del lecho filtrante, una varilla de hierro previamente preparada y con una cinta métrica mide la parte de la varilla que ingreso hasta el fondo.
5	Supervisor de producción	Promedia los resultados de los puntos que midió el operador de planta o ayudante general, el cual se toma como la altura promedio del lecho filtrante en unidades de centímetros. Nota: este procedimiento se realiza a todos los filtros.
6	Supervisor de producción	Presenta informe al coordinador de producción con los resultados obtenidos.
7	Coordinador de producción	Presenta al encargado de la planta informe de la condición de los lechos filtrantes de los filtros.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.74	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.50	

Nombre del procedimiento: **Determinación de expansión de la arena de los filtros**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de producción	Coordina con el supervisor de producción para que realice prueba de Expansión de la arena de los filtros.
2	Supervisor de producción	Realiza esta actividad con la ayuda de dos operadores de planta o ayudantes generales, juntamente con el operador de planta del área de filtros, tomando para ello el filtro al que se le realizara la prueba. Utiliza un tubo de hierro previamente ¹³ preparado con cajas de cinco centímetros de altura, soldadas a una distancia igual entre cada una.
3	Supervisor de producción	Ordena al operador de planta del área de filtros que cierre la compuerta de entrada de agua decantada del filtro y abra la compuerta de salida para vaciarlo.
4	Operador de planta y ayudante general	Uno de ellos ingresa al filtro vacío para ubicar el extremo del tubo sobre la superficie de la arena, mientras el otro lo sostiene en la pared del filtro durante el retro lavado.
5	Operador de planta o ayudante general	Al terminar el retro lavado retira el tubo de la pared del filtro teniendo el cuidado de no vaciar las cajas que acumularon arena.
6	Supervisor de producción	Realiza el conteo y sumatoria de las cajas a las que ingreso arena durante el retro lavado, para, determinar la altura a la que se expandió la arena (altura de caja). Por ejemplo: si a cuatro cajas ingreso arena durante el retro lavado, tendríamos como dato inicial 20 centímetros
7	Supervisor de producción	A través de la siguiente formula: $\% = \frac{\text{altura de caja (cm.)}}{\text{altura del lecho filtrante (cm.)}} \times 100$ Sustituye los valores obtenidos dando como resultado la expansión en porcentaje.
8	Supervisor de producción	Presenta un informe al coordinador de producción con los resultados obtenidos.
9	Coordinador de producción	Presenta al encargado de la planta informe de la condición de la expansión de la arena de los filtros.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.75	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.51	

Nombre del procedimiento: **Pruebas de turbidez de los filtros**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de producción	Ordena al supervisor de producción para que realice Pruebas de turbidez de los filtros.
2	Supervisor de producción	Ordena a operador de planta que tome muestra de agua a la salida de cada filtro que se encuentre trabajando.
3	Operador de planta	Procede a realizar el muestreo y lleva al laboratorio de procesos o sala de control.
4	Supervisor de producción	Procede a tomar lectura de turbidez de las muestras de los filtros.
5	Supervisor de producción	Presenta informe al coordinador de producción con los datos del muestreo.
6	Coordinador de producción	Analiza la información presentada por el supervisor de producción, para decidir si se cambia el tiempo de trabajo o carrera de filtración.
7	Coordinador de producción	Presenta al encargado de la planta informe para discutir la toma de decisión para cambiar o no el tiempo de trabajo o carrera de filtración.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.36	
20	04	2009	Código: 215.3.08.36	
13	02	2014	Código: 213.3.13.36	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.36	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.52	

Nombre del procedimiento: **Reemplazo de Cilindros de Cloro de 2000 Libras.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Verifica, que la presión de los cilindros a cambiar marque 0 en el medidor de presión
2	Operador de Planta	Procede a cerrar la válvula principal de cada cilindro a cambiar y también cierra la válvula de los tubos flexibles o serpentín.

3	Operador de Planta	Abre válvula del serpentín del cilindro de cloro, que está en reserva, y también abre válvula principal del cilindro para ponerlo en operación.
4	Operador de Planta	Desconecta el tubo flexible (serpentín) de la válvula principal de los cilindros vacíos y coloca el tapón de seguridad de la válvula de los cilindros a cambiar.
5	Operador de Planta	Traslada con la grúa los cilindros vacíos hacia el lugar destinado para estos.
6	Operador de Planta	INSTALACION DE CILINDROS NUEVOS: apoyándose con la grúa eléctrica, traslada cada cilindro lleno al lugar designado para este, sustituye el empaque en uso por uno nuevo (arandela de plomo) y procede a conectar el tubo flexible a la válvula principal del cilindro.
7	Operador de Planta	Anota en bitácora y hojas de control, hora de cambio de cilindros, cambios en dosificaciones, hora de suspensión y arranque. Además informa al supervisor estos datos, así, como también cuando existen problemas o fallas en cada uno de los sistemas de dosificación.
8	Operador de Planta	Informa al Supervisor, cuando existe fuga de cloro, al mismo tiempo inicia el procedimiento para la detección y eliminación.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.37	
20	04	2009	Código: 215.3.08.37	
13	02	2014	Código: 213.3.13.37	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.37	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.53	

Nombre del procedimiento: **Detección de Fugas de Cloro.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Informa inmediatamente al supervisor cuando existe fuga de cloro originada por problema en los cilindros, tuberías o en los equipos dosificadores.
2	Operador de Planta	Después de informar al supervisor de Producción, toma el equipo de respiración autónoma o mascarilla de cara, asegurándose que este posea suficiente presión. La carga completa de este equipo tiene un tiempo de duración de 25 minutos aproximadamente.

3	Operador de Planta	Se coloca el equipo autónomo, sobre la espalda, con la válvula hacia abajo, la mascarilla de cara completa, la cual se conecta a dicho equipo. El equipo de respiración autónoma se usara dependiendo de la magnitud de la fuga de cloro.
4	Operador de Planta	Abre la válvula del equipo autónomo completamente, e ingresa al lugar donde está la fuga, llevando en la mano un hisopo y amoniaco.
5	Operador de Planta	Procede a buscar la fuga, con el hisopo humedecido con amoniaco. Detecta la fuga mediante la aparición de humo blanco (cloruro de amonio). Si La fuga obedece a problemas en el serpentín procede a cambiarlo o apretarlo; Si es en la tubería : cierra las válvulas de los cilindros que están en operación y revisa su estado; Si la fuga se encuentra en las válvulas de los cilindros utiliza el kit de emergencia, y el accesorio más adecuado para corregir la fuga.
		Nota: La planta de cloración, dispone con equipos especiales que entran en operación al detectarse una fuga en rango de 3.0 p.p.m, en adelante (sistema de alarma sonora y luz estroboscópica) y si se alcanzan concentraciones superiores a 10.0 p.p.m. un minuto después automáticamente entra en funcionamiento la TORRE DE NEUTRALIZACIÓN y succiona todo el cloro que exista en el ambiente, cuando el residual llega a cero, entonces se suspende la torre.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.39	
20	04	2009	Código: 215.3.08.39	
13	02	2014	Código: 213.3.13.39	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.39	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.54	

Nombre del procedimiento: **Arranque de Planta de Deshidratación de Sedimentos floculados (Primera Etapa: Proceso por flotación).**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción/Supervisor de Producción.	Ordena al operador de la planta de deshidratación de sedimentos floculados que arranque dicha planta. (Existe plan de trabajo, y es, el que se sigue por parte del operador).

2	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Verifica que los tanques DAF., estén llenos de agua a rebosar, si están a la mitad o vacíos, procede a llenar con agua de la válvula vl-1 (agua de servicio).
3	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Opera una de las bombas de polímero, si el lodo a secar es demasiado húmedo, entonces opera una segunda bomba, que inyectan polímero a la tubería de descarga, proveniente de la arqueta de los decantadores por un tiempo aprox. de 2 a 3 minutos, posteriormente abre la válvula y opera la bomba instalada en la arqueta (lleva el lodo proveniente de los decantadores). Continúa inyectando el polímero
4	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Anota en bitácora y hoja de control, el caudal de lodo que ingresa a los DAF (debe controlar que el caudal se mantenga a 32 m ³ /h.).En caso de ser necesario, el Operador calibra la abertura o cierre de la válvula de la arqueta, para mantener el valor aprox. de 32m ³ /h.
5	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	<u>Para la presurización.</u> Arranca los 2 compresores, primero uno, y después de media hora arranca el otro y apaga el primero (se alternan para su operación o se pueden operar los dos al mismo tiempo.)
6	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Arranca una de las bombas centrífugas, del sistema de presurización, (que es la que inyecta agua decantada de los DAF al tanque presurizador) seguidamente abre las válvulas de aire del tanque y verifica que el medidor de flujo en el visor esté entre 75 – 90 m ³ /h. (si es necesario regula la válvula, para que se llegue al rango de los 75 y 90 m ³ /h).
7	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Observa en los depósitos DAF, la presencia de burbujas en todo el tanque. Al notarse las burbujas, estas capturan el floculo que se encuentra en la superficie del tanque.
8	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Arranca el sistema de barredor rotativo desde el tablero de control y, empieza a arrastrar los lodos flotantes hacia una tolva con la entrada superior rectangular en los DAF. Dicha tolva alimenta en su parte inferior, a un tubo que lleva los lodos a un tanque de transición. (Nº 19), desde donde se conducen por medio de tuberías hacia las bombas que alimentan la segunda etapa. Los sólidos que no alcanzan a flotar se sedimentan en el fondo del tanque y son arrastrados hacia un agujero que permiten su llegada al tanque de transición (Nº 19), pero no de una manera continua como sucede con los flotantes, sino de una manera programada para que el Operador lo controle, mediante la abertura de una válvula de fondo.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.39	
20	04	2009	Código: 215.3.08.39	
13	02	2014	Código: 213.3.13.40	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.40	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.55	

Nombre del procedimiento: **Arranque de Planta de Deshidratación de Sedimentos floculados (Segunda Etapa: Proceso por Deshidratación).**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Abre válvulas del tanque N° 19 y opera una bomba para trasladar los lodos a deshidratar hacia el tanque tampón. Las válvulas del fondo de los DAF, se pueden abrir y cerrar con las electroválvulas.
2	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Opera barredora de tampón, con el propósito que los lodos no se sedimenten (esta barredora debe permanecer operando todo el tiempo que abarque este proceso).
3	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Hasta llegar a una altura de aproximadamente de 0.5 metro lineal de lodo en el tanque, procede a la tercera etapa.
4	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Anota en bitácora y hoja de control, las alturas de los lodos acumulados en los depósitos tampón.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.39	
20	04	2009	Código: 215.3.08.39	
13	02	2014	Código: 213.3.13.41	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.41	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.56	

Nombre del procedimiento: **Arranque de Planta de Deshidratación de Sedimentos floculados (Tercera Etapa: Proceso Secado).**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Abre válvulas de salida del tanque tampón e inyecta agua de servicio a la salida del tampón para evitar que los sedimentos floculados sean demasiado viscosos.
2	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Verifica parámetros de operación en el corivel, los cuales deben presentar los siguientes niveles: F-Set: 5.0; ALA -1:80.0; ALA -2:100.0; AF-2: Ur ; ECN: 49.0; ECA: 4720; EC5:3,300; ECR: 3800; ECC:49.0; F3R:87.0; FST: 1.0; 4NA: OUI; baud: 9,600; Add: 1.0; conf: 8.0; Error: 0.0;OCF: OUI.
3	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Arranca centrífuga desde el tablero de control e inmediatamente pone a trabajar la bomba de polímero (esta inyecta el polímero a la entrada de la centrífuga por aprox. 3 minutos), posteriormente observa que el polímero sea de color blanco en el ducto de salida de la centrífuga. Después de esto dosifica el polímero permanentemente y espera que el centrífugo alcance la velocidad de 3,500 rpm, para que trabaje.
4	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Abre válvulas de bombas de fangos a deshidratar y opera la bomba de impulsión a la centrífuga.
5	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Espera que salga lodo y que caiga al tornillo compactador, luego opera el tornillo que lleva los lodos hasta la bomba (10-1) (bomba de fangos deshidratados) y posteriormente opera la bomba, que es la que impulsa los lodos a los silos.
6	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Previo a la entrada de lodos a los silos, verifica que esté cerrada la compuerta de salida.
7	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Toma medidas de los lodos procesados y procede a abrir la compuerta del silo para retirar los lodos.
8	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	SUSPENSION DE OPERACIÓN DE LA PLANTA. Apaga y cierra bomba de arqueta a DAF, abre válvula de VL-1 de agua de servicio (para que los DAF, se mantengan llenos).
9	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Suspende dosificación de polímero a la entrada de los DAF.
10	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Suspende el sistema de presurización y compresores.
11	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Suspende la bomba de fangos a deshidratar desde el tablero de control (desde tanque N° 19, hacia el tanque tampón).

12	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Suspende la bomba y cierre válvula de salida de tanque tampón hacia la centrífuga.
13	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Abre válvula de agua de lavado (de servicio), para limpieza de la centrífuga y suspende la dosificación de polímero a la centrífuga.
14	Operador de Planta(Área Sedimentos Floculados)	Suspende el tornillo compactador desde el tablero de control y posteriormente la bomba de lodos deshidratados (los que llegan al silo).
15	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Realiza limpieza general que consiste en: Lavado de tuberías y centrífugas (el tiempo de lavado de tuberías aproximadamente 15 minutos y el tiempo de lavado de la centrífuga es de aproximado 1 hora, hasta que a la salida del conducto, del agua salga clara).
16	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Cierra válvula de agua de lavado a la entrada de centrífuga y espera aproximadamente 10 minutos para que no salga agua del ducto y de esa manera detiene la centrífuga desde el tablero control. <u>Nota: Las centrífugas nunca deberán arrancarse y apagarse con carga. Siempre en vacío excepto en corte de energía.</u>
17	Operador de Planta (Área Sedimentos Floculados)	Anota el tiempo de trabajo de la centrífuga, la cantidad de polímero gastado y cualquier falla o problema de cualquier equipo de la planta, e informa inmediatamente al Supervisor y Coordinador de Producción.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.43	
20	04	2009	Código: 215.3.08.43	
13	02	2014	Código: 213.3.13.43	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.43	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.57	

Nombre del procedimiento: **Operación de equipo de bombeo, Arranque y Paro, Estación de Bombeo No. 1 y 2.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Verifica que las lámparas indicadoras del tablero de operación se encuentren en buen estado y que la palanca de energización este hacia arriba (si la palanca esta abajo se requerirá subirla) y que el multilin este energizado.
2	Operador de Planta	Procede a la conexión de la maneta de control auto-paro-manual colocándola en la posición de manual o automático según las instrucciones del Supervisor de Producción.
3	Operador de Planta	Procede al arranque del equipo de bombeo, iniciando con el sistema de lubricación del cojinete superior en el caso de equipos que llevan este tipo de sistema. En caso contrario, no será necesario este paso.
4	Operador de Planta	Verificar que el funcionamiento de bomba de lubricación del cojinete superior este normal e informar cualquier desperfecto.
5	Operador de Planta	Verifica que la válvula motorizada de la tubería de descarga de cada equipo este en posición semiabierta (42°), observa el indicador de apertura de la válvula.
6	Operador de Planta	Después de operar la bomba de lubricación, espera 10 minutos y opera la válvula motorizada de la tubería de descarga del equipo.
7	Operador de Planta	Inmediatamente después de operar la válvula motorizada de la tubería de descarga, procede al arranque del equipo verificando los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corriente de trabajo de las tres fases ▪ Temperatura de devanados de las tres fases ▪ Temperatura del rodamiento inferior y superior ▪ Válvula motorizada con apertura al 100% ▪ Presión de descarga ▪ Caudal en M3/h ▪ Nivel de calderínes
8	Operador de Planta	De acuerdo al número de equipos que van a entrar en operación, realiza los pasos anteriores dejando un intervalo de 10 minutos entre cada arranque de motor de equipo de bombeo o según lo indique el Supervisor de Producción u otra orden superior.
9	Operador de Planta	Paro de equipo: Cierra la válvula motorizada.
10	Operador de Planta	Inmediatamente suspende el equipo, espera 10 minutos para suspender el siguiente equipo, para que se estabilice el sistema eléctrico e hidráulico. Podrá modificarse el tiempo de espera para

		suspender el siguiente equipo por orden del supervisor de producción u otra orden superior.
11	Supervisor de Producción	<p>Puede operar o suspender equipos desde la PC, en los modos - remoto o en automático:</p> <p>Modo Remoto: Selecciona la unidad en la máquina y el comando a ejecutar, ya sea arranque o suspensión. Para el arranque, primero opera la bomba de lubricación, luego de nueve minutos abre la válvula motorizada y un minuto después arranca el motor del equipo. Para la suspensión, realiza este mismo proceso, pero en forma inversa.</p> <p>Modo Automático: El sistema está programado para realizar todo el protocolo mediante el comando respectivo.</p>
12	Supervisor de Producción	Si tiene dificultad en operar los equipos en cualquiera de los mandos anteriores; ordena al operador de Planta que arranque los equipos en mando manual.
		<p>NOTA:</p> <p>Si el equipo presenta algún desperfecto informar inmediatamente al Supervisor de Producción, para coordinar la intervención del personal electromecánico.</p>

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3.07.44	
20	04	2009	Código: 215.3.08.44	
13	02	2014	Código: 213.3.13.44	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.44	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.58	

Nombre del procedimiento: **Operación de equipo de bombeo, Arranque y Paro Estación de Bombeo No.3**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Verifica que las lámparas indicadoras del tablero de operación se encuentren en buen estado y la palanca de energización este hacia arriba (si la palanca esta abajo se requerirá subirla), así como que el multilin este energizado.
2	Operador de Planta	Procede a la conexión de la maneta de control auto-paro-manual a la posición de manual o automático según las instrucciones del Supervisor de Producción.
3	Operador de Planta	Verifica que la válvula de la tubería de descarga este con apertura al 100%.

4	Operador de Planta	<p>Después de operar la válvula motorizada de la tubería de descarga, procede al arranque del equipo verificando los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Corriente de trabajo de las tres fases ▪ Temperatura de devanados de las tres fases ▪ Temperatura del rodamiento inferior y superior ▪ Válvula motorizada con apertura al 100% ▪ Presión de agua de enfriamiento del balero superior ▪ Presión de descarga ▪ Caudal en M3/h ▪ Nivel de calderines
5	Operador de Planta	De acuerdo al número de equipos que van a entrar en operación, realiza los pasos anteriores dejando un intervalo de 10 minutos entre cada arranque de motor de equipo de bombeo o según lo indique el Supervisor de Producción.
6	Operador de Planta	Paro de equipo: Cierra la válvula motorizada.
7	Operador de Planta	Inmediatamente suspende el equipo, espera 10 minutos para suspender el siguiente equipo, a fin de estabilizar el sistema eléctrico e hidráulico.
8	Supervisor de Producción	opera o suspende equipos desde la PC, en los modos - remoto o en automático:
		<p>Modo Remoto: selecciona la unidad en la máquina y el comando a ejecutar, ya sea arranque o suspensión. Para el arranque, primero opera la bomba de lubricación, después de nueve minutos abre la válvula motorizada y un minuto después arranca el motor del equipo. Para la suspensión, realiza este mismo proceso, pero en forma inversa.</p> <p>Modo Automático: El sistema está programado para realizar todo el proceso mediante el comando respectivo.</p>
9	Supervisor de Producción	Si tiene dificultad en operar los equipos en cualquiera de los mandos anteriores; ordena al operador de Planta que arranque los equipos en mando manual.
		<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si el equipo presenta algún desperfecto, informar inmediatamente al Supervisor de Producción, para coordinar la intervención del personal electromecánico. 2. Para la operación de equipo de bombeo, el nivel de los calderines en condiciones de operaciones normal debe de oscilar entre 2 y 3, el nivel de cisterna debe de ser mayor del 15%. 3. Para todas las estaciones de bombeo el nivel de trabajo, de los calderines el rango oscila entre 1 y 5 para lo cual 1 es exceso de aire y 5 es mínimo, para lo cual el nivel óptimo de

		operación es 3. cualquier pérdida de aire deberá operar los compresores y si existe fuga de aire, informar al Supervisor de Producción.
--	--	---

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.50	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.50	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.59	

Nombre del procedimiento: Suspensión de Operación en Bocatoma por alta turbidez del agua del río y Arranque de Operación considerando la dosis máxima de coagulante
Contenido:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Monitorea cada hora los valores de turbidez del agua del río y anota en hoja de control diario en época de verano e invierno. En invierno chequea los valores las veces que sea necesario para dar seguimiento a la turbidez.
2	Supervisor de Producción	Al observar que los valores de turbidez del agua aumentan, procede a realizar prueba de jarra para determinar la dosis optima de coagulante que se aplicara. Instruye al operador de Planta química para que ajuste la dosificación de coagulante al valor determinado por la prueba de jarra.
3	Operador de Planta	Realiza cambios de dosis de Coagulante a aplicar al agua cruda
4	Supervisor de Producción	Cuando la concentración de coagulante que se aplica al agua del río llega a valores máximos permisibles para operación (independientemente de los valores de turbidez) procede a ordenar al operador de planta del área de la bocatoma para que suspenda la operación de los equipos de bombeo. NOTA: El valor máximo de concentración permitido para trabajar es de 100 p.p.m o mg/litro de Policloruro de Aluminio(PAC) para la aplicación al agua cruda (agua de río) y 150 mg/l para el Sulfato de Aluminio, de acuerdo a la NSF/ANSI60 de los Estados Unidos de América
5	Supervisor de Producción	Reporta a Coordinador de Producción / Encargado de la Planta y al Centro de Control del Sistema CCS, sobre la suspensión de la operación.

		Anota en libro de bitácora la hora de suspensión de los equipos de bombeo y el valor de turbidez con el cual suspendió el proceso de tratamiento del agua.
6	Supervisor de Producción	<p>Con la operación de la planta suspendida, toma muestra del agua del río para determinar la turbidez, las veces que sea necesaria.</p> <p>Realiza prueba de jarra cuando la turbidez tiende a bajar con respecto al valor de turbidez determinado en el momento de la suspensión de la operación y la concentración de coagulante no supere los valores máximos admisibles, es decir para</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sulfato de Aluminio no mayor de 150 mg/lt. - Policloruro de Aluminio PAC no mayor de 100 mg/lt. <p>Si la concentración de coagulante está arriba de estos valores, continúa monitoreando la turbidez del agua del río y realizando pruebas de jarra hasta alcanzar los valores deseados.</p> <p>Cuando llega a los valores permitidos, reinicia la operación de la bocatoma con dos o tres equipos de bombeo, los cuales se arrancan a medida que la turbidez del agua del río disminuye y la concentración de coagulante (Policloruro de Aluminio o Sulfato de Aluminio) disminuye.</p>
		Nota: Suspender la operación de la bocatoma no depende de un valor determinado de turbidez, más bien depende de la calidad de agua cruda que se esté tratando.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.51	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.51	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.60	

Nombre del procedimiento: Suspensión de Operación por taponamiento de Rejillas en Bocatoma Total y/o Parcial y Arranque de Operación.
Contenido:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de planta	Informa a Supervisor de Producción, sobre presencia de material flotante en el río y de la obstrucción de la rejilla principal indicando que está disminuyendo el ingreso de agua hacia las cámaras donde están instalados los equipos de bombeo y que la cantidad de sobrenadantes es abundante. (si es necesario se manda personal para que ayuden al retiro)

2	Supervisor de producción	Monitorea el nivel de agua de las cámaras donde están instalados los equipos de bombeo y la operación de estos equipos. Cuando el nivel de agua en la cámara alcanza aprox. 20%, inicia la suspensión de los equipos por bajo nivel. Si el nivel del agua en cámara sigue bajando realiza la suspensión completa de la operación de los equipos.
3	Supervisor de Producción	Ordena al operador de planta de la bocatoma, que retire el material que obstaculiza el paso de agua a la cámara (el retiro del material se hace de forma manual).
4	Supervisor de Producción	Si la suspensión de la operación de los equipos es total, entonces, procede a suspender la dosificación de los productos químicos, tamices, agitadores de mezcla rápida, agitadores de floculación y anota en libro bitácora la hora de suspensión e informa al coordinador de producción, encargado de la planta y al CCS.
5	Operador de planta	Solicita al Supervisor de Producción, autorización para levantar compuertas (la compuerta a levantar, dependerá de la ubicación de los flotantes a limpiar y que estos corran hacia la parte baja del río).
6	Supervisor de Producción	Envía personal de apoyo y autoriza la operación de compuertas.
7	Operador de Planta	Reporta al supervisor de producción, en caso que no se pueda continuar con la limpieza de la rejilla principal (por el nivel del río, tamaño y cantidad de los flotantes)
8	Supervisor de Producción	Reporta a coordinador de producción, encargado de la planta y al CCS, que, por seguridad del personal, se suspende la limpieza de rejilla, hasta que las condiciones sean favorables para el personal.
9	Supervisor de Producción	La operación de las estaciones de bombeo se mantendrá trabajando con agua del reservorio, siempre y cuando este cuente con suficiente nivel de agua.
10	Operador de planta	Reporta a supervisor de producción, cuando la limpieza de rejilla ha finalizado.
11	Coordinador y/o Supervisor de producción.	Si la turbidez del agua del río no ha cambiado al momento de la suspensión de los equipos, reinicia la operación del sistema. Si la turbidez ha cambiado, realiza prueba de jarra para determinar la dosis óptima de coagulante.
12	Supervisor de Producción	En caso de que la turbidez del agua no haya cambiado, se reiniciará con la operación de equipos de bombeo conforme a la estabilidad del proceso.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.52	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.52	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.61	

Nombre del Procedimiento: **Retiro de cilindros Vacíos de cloro gas de 907 y 1000 Kg.**

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Informa al Supervisor de contrato, la cantidad existente de cilindros vacíos sean estos de : 907 o 1000 Kg.
2	Supervisor de contrato de cloro gas	Recibe informe de la existencia de cilindros; al existir un mínimo de 14 unidades vacías, solicita al proveedor que retire los cilindros de la Planta Las Pavas.
3	Supervisor de contrato de cloro gas	Recibe programación de fecha de retiro de los cilindros vacíos por parte del Proveedor. Informa al supervisor de contrato, vía correo electrónico o llamada telefónica.
4	Supervisor de Contrato de cloro gas	Avisa al encargado de bodega 21 y al Delegado Prevención, para que estén presentes al momento del retiro.
5	Encargado de Bodega	Autoriza al Proveedor a retirar cilindros vacíos de la Bodega 21, previa presentación del correspondiente formulario. (Esta actividad puede ser desarrollada aprovechando el viaje de entrega de cloro)
6	Encargado de Bodega	Informa a vigilancia y al operador de turno de la Bodega 21, así como al Delegado de Prevención y Supervisor del contrato, de la llegada del proveedor a retirar los cilindros vacíos. Indica al proveedor pasar a vigilancia, para revisión de la documentación y el camión
7	Vigilancia	Solicita documento de identidad con foto de las personas a ingresar a la planta, contra entrega de los documentos se les asigna a cada uno carné de visitante y casco de seguridad, el cual es de uso Obligatorio dentro de la planta.
8	Delegado de Prevención	Revisa que el transporte cumpla con las normas de seguridad vigentes y que los visitantes cumplan con las normas de seguridad de la Planta.
9	Encargado Bodega	Procede a entregar los cilindros vacíos de la Bodega 21, anotando número de serie de cada uno.
10	Operador de planta	Procede a anotar en bitácora de operación de cloro, la cantidad de cilindros entregados vacíos y el número de serie de cada uno, ya sean de: 907 o 1000 Kg. Entrega esta información al supervisor producción, para su control y archivo.
11	Vigilancia	Revisa la documentación presentada por el transportista/proveedor que ampara el retiro de los cilindros vacíos.
12	Vigilancia	Revisa que la cantidad de cilindros vacíos a ser retirados por el proveedor, coincida con lo descrito en documentación, si esta correcta, autoriza la salida del Proveedor /Transportista

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.53	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.53	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.62	

Nombre del Procedimiento: **Recibimiento e ingreso de cilindros con cloro gas de 907 y 1000 Kg.**

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de planta	Informa al Supervisor de Producción la existencia de cilindros llenos sean estos de: 907 o 1000 Kg.
2	Encargado Bodega	Informa al Supervisor del contrato o de producción de la llegada del vehículo cargado con cloro gas a la Bodega 21.
3	Supervisor de Contrato de cloro gas / Producción	Informa al vigilante de la caseta del portón principal de la llegada del camión con cloro gas,
4	Supervisor de Contrato de cloro gas / Producción	Avisa al Delegado Prevención de la planta, o al designado por el comité de seguridad para supervisar la recepción del producto químico
5	Delegado de Prevención	Revisa que el vehículo esté debidamente autorizado por el VMT y MARN e identificado de acuerdo a lo establecido por las normativas en materia de transporte de sustancias peligrosas, además verifica que traiga el Kit de emergencia, equipo autónomo, extintor y que el personal que transporta el químico esté debidamente entrenado para atender cualquier situación de emergencia debido a fuga o derrame de cloro (esto lo comprueba presentando carta en original firmada por el representante de la empresa suministrante o copia de certificación de Bomberos de El Salvador, en la cual da fe de que el personal ha recibido la debida capacitación sobre el manejo y transporte de cloro gas por institución competente.)
6	Delegado de Prevención	Una vez cumplidos los requisitos, autoriza el ingreso del camión con los cilindros de cloro gas: A. Si deniega el ingreso (deberá dar aviso al supervisor del contrato y al jefe de la planta, para que se tomen las medidas pertinentes para no ver afectado el proceso de desinfección en la planta) B. Si autoriza el ingreso y recepción, da aviso al supervisor de la vigilancia, para que éste informe al personal de portería. C.
7	Vigilante de turno	Recibe el producto químico (cloro Gas), procede a pedir la documentación que ampara el suministro y la hoja firmada por el delegado de prevención de la planta donde autoriza el ingreso, solicita documento de identidad con foto de las personas a ingresar a la planta, contra entrega de los documentos se les asigna a cada uno carné de visitante y casco de seguridad (si no traen), el cual es de uso Obligatorio dentro de la planta.

8	Supervisor de Contrato de cloro gas / Producción	Informa al operador de la planta de cloro de la llegada del camión para que proceda a realizar descarga.
9	Operador de Planta de cloro	Procede a realizar la descarga, verifica que todos los cilindros cuenten con capuchón protector (Observación Visual) y que no presenten fugas (Pasando cerca del capuchón un hisopo impregnado de agua amoniacal, si se forma humo blanco es indicativo de fuga de cloro, de no formarse es que no existe)
10	Operador de Planta de cloro	En caso de haber fuga informa al encargado de la empresa que realiza la entrega, para que proceda a controlarla para evitar que la fuga sea mayor. Si el transportista o proveedor no puede controlar el problema, debe comunicarlo al Operador o al supervisor del contrato.
11	Operador de planta /supervisor	Da aviso a la Brigada de control de productos químicos
12	Brigada de control de productos químicos	Auxilia al personal del transportista en el control de la fuga de cloro, siguiendo los procedimientos contemplados en el plan de emergencia. Solventado el problema lo comunica al operador de planta o supervisor producción.
13	Delegado de Prevención	Verifica que la fuga se ha controlado y autoriza continuar con la descarga, anotando en sus registros el evento sucedido y el procedimiento utilizado para solventarlo, así como las razones que según su experiencia e inspección sean la causa de la emergencia.
14	Operador de Planta de cloro	Solventado el problema continua con la descarga de los cilindros
16	Delegado de Prevención	Verifica que los cilindros estén colocados en forma y condición adecuada, de acuerdo a las normas de seguridad para el almacenamiento de cloro, dadas por el Instituto del Cloro.
17	Encargado Almacén /Operador de Planta.	Anota las series de cada cilindro de cloro, y revisa de acuerdo al número de serie de cada uno, así como también anota el total de cilindros recibido y la cantidad en libras y entrega al proveedor las hojas firmadas
18	Vigilante	Revisa el camión del Proveedor/Transportista al momento de retirarse y recibe el carné de visitante y el caso verificando que este en buenas condiciones, entrega los documentos de identidad que dejo en depósito cuando ingreso a la planta.
19	Operador de planta	Procede a anotar en bitácora de control diario la cantidad de cilindros recibidos, el número de serie de cada uno ya sean de: 907 o 1000 Kg, informa al supervisor de producción, para su control y archivo.
20	Operador de planta / Encargado bodega	Avisa al supervisor de producción la finalización del proceso de descarga de los cilindros de cloro gas, posteriormente coloca los cilindros de acuerdo a fecha de ingreso a bodega, para utilizar primero los más antiguos.

21	Encargado Bodega	Después de haber anotado y verificada la cantidad de cilindros, Numero de serie y capacidad de cada uno, entrega copia de la información al operador de planta, al supervisor del contrato y al Vigilante de turno
----	------------------	--

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Producción	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.59	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.59	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.63	

Nombre del Procedimiento: **Operación de Calderines (Golpe de Ariete) inicio de Operación para Bocatoma después de un paro de Operación.**

Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Verifica que las válvulas de control de cada calderín se encuentren con apertura al 100%.
2	Operador de Planta	Verifica que el nivel de aire en cada calderín este en rango de 2-3 en la escala indicadora (es número adimensional para referenciar el nivel de agua y aire dentro del calderín); la escala en los Calderines se maneja en el rango de 1 a 5, donde 1 es el punto mayor de nivel de aire y 5 el punto menor.
3	Operador de Planta	Si el nivel de aire es menor de 2.0 abre las válvulas de ingreso de aire. Si el nivel de aire es mayor a 3 opera los compresores
4	Operador de Planta	Después de suspender los compresores, cierra la válvula de inyección de aire en cada calderin.
5	Operador de Planta	Opera los equipos de bombeo según los protocolos de operación de acuerdo a indicaciones del supervisor de producción.
6	Operador de Planta	Opera los equipos tomando en cuenta la referencia de los Calderines entre los niveles 2 y 3, ya que estos sirven de protección para la línea de impelencia en caso de cortes de energía inesperados. Los Calderines deben mantenerse en un rango de nivel de aire entre 2 - 3, cuando estén en operación seis o siete equipos de bombeo.
7	Operador de Planta	Reporta cada hora los niveles de presión de aire de los calderines y otras condiciones relacionadas a estos equipos, compresores, mangueras, válvulas etc. al supervisor de Producción
8	Supervisor de Producción	Anota en hojas de control diario el nivel de los calderines en cada estación e Indica al operador las acciones a tomar en caso de no el rango óptimo de presión de aire, a su vez reporta sobre estos niveles al Coordinador de

		Mantenimiento, Coordinador de Producción y Encargado de Planta
	NOTA :	En caso de que el nivel de aire sea crítico, es decir, mayor volumen de agua en cualquier calderín debido a una pérdida de aire total, se requerirá la intervención de personal electromecánico para verificar y corregir el problema.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
12	11	2007	Código: 215.3. 07.43	
20	04	2009	Código: 215.3. 08.43	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.60	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.60	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.64	

Nombre del procedimiento: Suspensión y Arranque de Operación en Estación de Bombeo 1 (EB1)
Insumos: Cambia nombre del procedimiento "Bocatoma suspendida total y/o parcial; bajo nivel de Cisterna EB-1" a "Suspensión y arranque de operación en EB1".

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Al suspender la operación en la bocatoma, por: taponamiento de rejilla, evacuación de sedimentos, cantidad excesiva de flotantes en el río, alta turbidez del agua cruda; problemas de alto contenido de color en agua decantada, problemas en la turbidez del agua filtrada limpieza de canaleta perimetral, limpieza de rotofiltros, variaciones de voltaje, corte de energía, mantenimiento programados del sistema o fallas del sistema la operación de equipos en la EB-,1 se procederá de la siguiente manera: 1-Si el nivel de reservorio se encuentra arriba del 50% del nivel de EB-1 se operará con un máximo de 6-7 equipos, si el nivel baja a un 40% se operará con 5 equipos; si baja al 30% se operará con 4 equipos; si baja al 25% se operará con 3 equipos y si el nivel llega a 20% se operará con 2 equipos, con un nivel de 15 % se suspenderá por completo la operación de la EB-1 y consecuentemente las estaciones EB-2 y EB-3; Reportará sobre las condiciones de operación en bitácora al CCS, al Coordinador de producción y al Encargado de planta. 2- Si el nivel del reservorio está abajo de 50 % a la hora de suspensión de operación en bocatoma, dejará operando la EB-1 siguiendo los criterios anteriores para suspender el resto de equipos.
ARRANQUE DE EQUIPOS (REINICIO DE OPERACIÓN)		
2	Supervisor de Producción	Reinicia la operación de equipos en EB1, siguiendo el protocolo de operación (OPERACIÓN DE EQUIPOS DE BOMBEO ARRANQUE Y PARO 1,2) y opera el primer

		<p>equipo con el 20% de nivel de agua en el reservorio o cisterna de la EB-1.</p> <p>Nota: Para llegar a la operación con 7 equipos será de acuerdo a los caudales de entrada a la cisterna y nivel en % de la misma (A criterio del Encargado de la planta)</p>
--	--	--

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.61	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.61	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.65	

Nombre del Procedimiento: **Desactivación y reactivación de Energía Eléctrica en un paro de Operación programado para las Estaciones de bombeo EB-1, EB-2 y EB-3**

Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Informa a operador de planta sobre la suspensión de operación programada
2	Supervisor de Producción	Avisa al operador de planta para que proceda a suspender los equipos de bombeo según protocolo de arranque y paro de equipos de bombeo,
3	Operador de Planta	Verifica en el PAT (Panel de Alta Tensión) que no haya presencia de voltaje
4	Operador de Planta	Informa al supervisor de producción y CCS que ya se encuentra sin energía la estación de bombeo.
5	Operador de Planta	Verifica que la planta de emergencia se encuentra en operación para carga de baterías del ondulator (equipo para reactivar la energía en la estación), radio de comunicación de la estación y alumbrado en caseta de control.
6	Operador de Planta	Monitorea e informa al supervisor de producción la presión en la línea de impelencia de producción cada dos horas.
7	Operador de Planta	Monitorea e informa al supervisor de producción cuando ya hay presencia de energía eléctrica en el PAT.
8	Operador de Planta	Informa al supervisor de producción que ya se cuenta con energía en la estación.
9	Supervisor de producción	Indica al operador que proceda a energizar las llegadas A y B para energizar los equipos de bombeo
10	Supervisor de producción	Instruye al operador de planta que inicie la operación de los equipos siguiendo el procedimiento de operación.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.66	

Nombre del procedimiento: **Suspensión de Operación en Bocatoma por Alto nivel del rio y Arranque de Operación.**

Contenido:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Observa, que el nivel del rio (m.s.n.m) está subiendo a consecuencia de descargas del Guajoyo o condiciones climáticas hasta valores cercanos o superiores a 255.50 m.s.n.m. por lo que, inmediatamente informa al supervisor de producción, de esta situación. El Operador pone en marcha el protocolo "Operación de Compuertas de 10 y 5 metros en la Bocatoma".
2	Supervisor de Producción	Consulta a operador cual es la condición de las compuertas si todas están ya levantadas. Si sigue incrementando el nivel, Instruye a operador a que se proceda a retirar las compuertas de su posición original (pedir apoyo a personal de mantenimiento) y todo esto ha informado al coordinador de producción y encargado de planta.
3	Operador de Planta /supervisor de producción	Informa a Encargado de Planta, Coordinadores de área que con todas las compuertas están levantadas, el agua está próxima a 260 m.s.n.m ingresando a las cajas de registro donde están los cables eléctricos que energizan los equipos de bombeo y otros equipos
4	Encargado de planta / Coordinador de producción	Instruyen a supervisor de producción, a que se suspenda operación hasta que el nivel de agua alcance el nivel máximo 260 m.s.n.m
5	Encargado de Planta	Informa al Gerente de la Región Metropolitana y Director Técnico de la suspensión de operación en la Bocatoma.
6	Operador de planta /supervisor de producción	Siguen monitoreando el nivel de rio, y cuando empieza abajar, proceden a ir bajando compuertas cuando ya se tiene nivel debajo de 255.5 m.s.n.m reportan a coordinador de producción y encargado de planta
7	Operador de Planta / Supervisor de Producción	Observa presencia de flotantes gruesos y de variables tamaños en el canal de entrada de agua a la(s) cámara(s). Informa a Encargado de Planta, Coordinadores de Áreas.
8	Encargado de Planta	Instruye al Coordinador de Mantenimiento para que asigne la Brigada para retiro de sobrenadantes y si fuera necesario limpieza de recamaras.
9	Coordinador de Mantenimiento	Da la orden al Supervisor de Mantenimiento o Jefe de Brigada para realizar retiro de sobrenadantes y si fuera necesario limpieza de recamaras.
10	Supervisor de producción	Realiza pruebas de jarra, para determinar dosis de coagulante, y si todo está dentro de los parámetros requeridos (dosis optima, nivel

		rio operacional y turbidez) Informa a Coordinador de producción y encargado de planta.
11	Encargado de Planta	Instruye a coordinador de producción el inicio de operación
12	Coordinador de Producción	Instruye a Supervisor de producción para el inicio de operación
13	Supervisor de producción	Instruye a operadores de Bocatoma, y de las otras áreas para inicio de operaciones. Todo anotado en bitácora de supervisión de producción.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.67	

Nombre del procedimiento: **Suspensión total o parcial de Operación en Bocatoma por Bajo nivel del río y Arranque de Operación.**

Contenido:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de Planta	Observa, que el nivel del río (m.s.n.m) está bajando hasta valores cercanos a 253.00 m.s.n.m. o debajo de 20% en cámara, por lo que, inmediatamente informa al supervisor de producción, de esta situación.
2	Supervisor de Producción	Al verificar que los equipos de bombeo que están operando en la Bocatoma, está disminuyendo el caudal, procede a suspender equipos, pero si el nivel del río permite su operación al mínimo e informa a Coordinador de producción y encargado de planta
3	Operador de Planta	Informa que ya no está ingresando agua en la cámara donde están instalados los equipos e informa al supervisor de producción,
4	Supervisor de Producción	Procede a suspender la operación de la Bocatoma, por bajo nivel de agua (este bajo nivel podrá ser por material flotante que está obstruyendo la rejilla, y con ello no pasa agua a la cámara o por bajo nivel de agua, principalmente en verano, donde no ha hecho descarga el Guajoyo).
5	Encargado de Planta	Informa a Gerente de Región Metropolitana y Director Técnico sobre la suspensión.
6	Coordinador de producción	Si es por obstrucción de rejillas, solicita a Coordinador de Mantenimiento para que personal de brigada, haga limpieza en rejillas. Si es por bajo nivel del río, informa al Encargado de la Planta.
7	Encargado de la Planta	Solicita a Gerente de Región de Metropolitana gestionar con personal de CEL (Central de Guajoyo), para que realice las descargas coordinadas a manera de mantener un nivel operativo en Bocatoma.

8	Operador de planta	Observa que el nivel del rio empieza a subir de 253.0 m.s.n.m e informa a supervisor de producción que ya se puede iniciar la operación.
9	Supervisor de producción	Instruye a operador de planta de la Bocatoma y de las otras áreas para que inicie operación e informa a Encargado de Planta y Coordinadores de Área.

Referencia:42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las - Área de Producción	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.68	

Nombre del Procedimiento: **Suspensión de Operación por deslizamiento y daño a Estructuras de Línea de 23kv y 46kv.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de planta	Informa de inmediato del corte de energía al Supervisor de turno.
2	Supervisor de producción	Informa al Encargado de Planta y Coordinadores de área y solicita al despacho 1, hacer una prueba de cierre de interruptor que energiza la línea del sistema.
3	Despacho 1	Solicita las pruebas de cierre de interruptor a operador de ETESAL Santa Ana si la falla es en la línea de 46 kv o a operador de Estación Central si la falla es en la línea de 23 kv.
4	Despacho 1	Confirma al Supervisor de producción de la acción de cierre.
5	Supervisor de producción	Confirmar con el operador de planta de la Estación de Bombeo No. 1, 2 y 3 si el sistema queda energizado.
6	Operador de Planta	Verifica en el Panel Principal de Alta Tensión si existe presencia de voltaje y le notifica al Supervisor de Producción la condición.
7	Supervisor de producción	Si hay presencia de voltaje, le da la orden al operador de planta que inicie la operación según el protocolo. Si NO hay presencia de voltaje, informa al encargado de planta y coordinadores de área.
8	Encargado de Planta	Si la falla es en la línea de 46 kv se da la orden al Coordinador de mantenimiento para enviar cuadrilla a verificar la condición de la línea. Y si la falla es en la línea de 23 kv se le informa a encargado de Dpto de electromecánico de plantel el Coro, para apoyo a cuadrilla de planta las pavas.
9	Coordinador de Mantenimiento	Da la orden al supervisor de mantenimiento o técnico electricista para hacer recorrido de la línea 46 kv.
Seccionador		

10	Supervisor de Mantenimiento o Técnico electricista	Inicia con personal de mantenimiento la revisión y recorrido de la línea, punto por punto, hasta encontrar la falla.
11	Supervisor de Mantenimiento o Técnico electricista	Una vez encontrada la falla, notifica al supervisor de producción y al Coordinador de Mantenimiento la magnitud de la falla, lugar exacto de la falla y el tipo de falla que presenta la línea.
11	Supervisor de Mantenimiento	En caso de deslizamiento y daño de estructura eléctrica en la línea, informa a Coordinador de Mantenimiento y encargado de Planta
12	Encargado de Planta y Coordinador de Mantenimiento.	Se desplazan al lugar del deslizamiento para hacer una evaluación de los daños ocurridos.
13	Encargado de la Planta	Informa al Gerente de Región Metropolitana y Director Técnico los daños ocurridos y le presenta alternativas de solución. Si los daños de operación no son solucionables en el transcurso del día, le solicita el apoyo de las unidades de la institución para resolverlos en menor tiempo.
14	Gerente de Región Metropolitana	Coordina con otras unidades para restablecer en menor tiempo posible el suministro de energía para la operación de la Planta.
15	Coordinador de Mantenimiento	Informa a encargado de la Planta que el problema del corte de energía fue solucionado.
16	Encargado de la Planta	Avisa al despacho 1 que los trabajos en la línea 23 o 46 kv han terminado.
17	Despacho 1	Coordina con ETESAL el cierre del interruptor e informa al operador de Planta de EB-1, EB-2 y EB-3 para que verifiquen en el panel de alta tensión haya voltaje.
18	Operador de Planta	Informa al supervisor de producción que ya hay energía.
19	Supervisor de Producción	Informa a Encargado de Planta y Coordinadores de áreas que ya está el sistema con energía.
20	Encargado de Planta	Instruye a Supervisor de Producción que inicie el proceso de operación
21	Supervisor de Producción	Coordina con los operadores del área el inicio de operación.

Referencia:42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.69	

Nombre del Procedimiento: Suspensión de Operación por Sismo o Terremoto
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Después de haber evacuado y estar fuera de peligro el personal de La Planta, informa de inmediato la eventualidad de suspensión de operaciones ya sea por sismo o terremoto, al Encargado de Planta y coordinadores de área y al despacho 1.
2	Encargado de Planta	Solicitar a los Coordinadores y Supervisores de áreas de la Planta un reporte preliminar de daños de cada área de trabajo.
3	Encargado de Planta	Una vez recibido el reporte, informa al Gerente de Región Metropolitana y Director Técnico de la condición de la Planta y Estaciones de Bombeo.
4	Encargado de Planta	Si los daños no afectan la operación de La Planta instruye a Supervisor de Producción para que inicie operación.
5	Supervisor de Producción	Coordina con los operadores de áreas el inicio de operación.
7	Encargado de Planta	Si los daños no permiten iniciar operación, en conjunto con los coordinadores de área, verifican, cuantifican y califican los daños en la infraestructura de la planta.
8	Encargado de Planta	Presenta al Gerente de Región Metropolitana y Director Técnico el informe de los daños los cuales no permiten el inicio de operación inmediata.
9	Gerente de Región Metropolitana y Director Técnico	Se presenta(n) al lugar de los daños y al mismo tiempo gestionan con las unidades de la institución las acciones a tomar para establecer lo más pronto posible la operación de La Planta.
10	Encargado de La Planta	Una vez resuelto el problema de daños instruye a los Coordinadores de áreas y Supervisor de Producción el inicio de operación.
11	Supervisor de Producción	Coordinadores con los operadores de área el inicio de operadores de las áreas.

Referencia:42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Producción	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.70	

Nombre del Procedimiento: **Suspensión de Operación por incendio en Subestaciones Eléctricas**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de planta	Informa de inmediato de la eventualidad al supervisor de producción de turno.
2	Supervisor de producción	Informa a Encargado de planta, a coordinadores de producción y al despacho 1, sobre la suspensión de operación por causa de la eventualidad.
3	Encargado de Planta	Da la orden a Coordinador de mantenimiento para que se efectúe un análisis de la falla, tiempo aproximado del paro de operación y reparación de la falla.
4	Coordinador mantenimiento de	Delega al supervisor de mantenimiento el análisis y reparación de la falla.
5	Supervisor de mantenimiento	Junto al personal de mantenimiento eléctrico supervisan y generan un reporte de los daños ocasionados.
6	Técnico Electricista	Le da mantenimiento y repara la falla.
7	Supervisor de mantenimiento	Le informa al coordinador de mantenimiento y al Supervisor de Producción de planta, que la falla ha sido reparada.
8	Supervisor de Producción	Informa al Encargado de la Planta, Coordinadores de áreas y al despacho 1 la reparación de la falla
9	Encargado de Planta	Instruye al Coordinador de Producción para que se reinicie el proceso
10	Supervisor de producción	Coordina con el despacho1 y el operador de planta maniobras y procesos de reactivación
11	Operador de planta	Verifica y confirma al supervisor de producción que se ha reactivado el sistema eléctrico.
12	Supervisor de producción	Coordina con operadores de planta el inicio de producción.

AREA DE MANTENIMIENTO

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Mantenimiento	
12	11	2007	Código: 215.3.07.16	
20	04	2009	Código: 215.3.08.16	
13	02	2014	Código: 213.3.13.16	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.16	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.81	

Nombre del Procedimiento: **Trabajo de Corte y Soldadura**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Mantenimiento.	Analiza y coordina el trabajo a realizarse y lo encomienda al supervisor de mantenimiento para que se lleve a cabo la labor.
2	Supervisor de Mantenimiento.	Asigna la orden de trabajo verbal o por escrito con nombre del personal que realizará la actividad y llena el formato de autorización de corte y soldadura.
3	Supervisor de Mantenimiento.	Solicita firma en la orden de trabajo y en el formato de corte y soldadura al coordinador de mantenimiento.
4	Supervisor de Mantenimiento.	Delega al personal mecánico la labor a realizar, entrega la orden de trabajo con la información verbal o escrita de la actividad y facilita material necesario a utilizar.
5	Mecánico	Recibe orden de trabajo ya sea verbal o escrita de la necesidad del trabajo de corte y soldadura por el supervisor de mantenimiento e inicia la labor.
6	Supervisor de Mantenimiento.	El supervisor revisa avance de la obra y que se tomen las medidas de precaución utilizando su equipo de seguridad para evitar accidente.
7	Mecánico	El mecánico finaliza y entrega su trabajo al supervisor y deja por escrito en formato de orden de trabajo y en bitácora del sector donde se ha ejecutado la actividad
8	Supervisor de Mantenimiento.	Revisa el trabajo terminado y da por concluida la obra.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
12	11	2007	Código: 215.3.07.17	
20	04	2009	Código: 215.3.08.17	
13	02	2014	Código: 213.3.13.17	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.17	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.82	

Nombre del Procedimiento: **Limpieza de Canaleta Perimetral.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción	Con Base a programación da lineamientos al Supervisor de Producción, para que evalúe la factibilidad de realizar la limpieza respectiva.
2	Supervisor de Producción	Informar al Coordinador de Mantenimiento para realizar limpieza
3	Coordinador de mantenimiento	Da orden al supervisor o Jefe de Brigada del área de mantenimiento para realizar la limpieza
4	Jefe de Brigada o supervisor del área de mantenimiento	Define el personal a ocupar, proporciona las herramientas necesarias y se trasladan al lugar para que junto con el operador de planta se coordinen e inicien la actividad de limpieza.
5	Coordinador de mantenimiento	Solicita a supervisor de mantenimiento enviar técnico electricista para instalar y operar bomba achicadora sumergible.
6	Supervisor de mantenimiento	Ordena al técnico electricista instalar y operar bomba achicadora sumergible.
7	Técnico Electricista	Instalan bomba achicadora sumergible en canal de alimentación de filtros y extensión eléctrica trifásica para alimentar la bomba.
8	Jefe de Brigada del área de mantenimiento	Confirma con Supervisor de Producción la suspensión del bombeo en BT
9	Operadores de Planta	Suspenden la operación total de equipos de cada planta según protocolo (Bocatoma, Rotofiltros, Decantadores, Planta Química, Filtros Rápidos, etc.).
10	Jefe de brigada del área de mantenimiento	Coordina con el operador de planta para que realice las maniobras necesarias con los filtros, para facilitar la limpieza.
11	Jefe de Brigada del área de mantenimiento	Envía un ayudante a abrir las válvulas de desagüe de canaleta perimetral, para evacuar sedimentos acumulados y las cierra al finalizar la limpieza.
12	Ayudantes Generales	Reciben la orden del jefe de brigada para iniciar el proceso de limpieza.
13	Jefe de brigada del área de mantenimiento	Revisa que el personal que va a realizar la limpieza porte su equipo de protección de seguridad
14	Jefe de Brigada del área de mantenimiento	Procede a avisar a personal electromecánico que puede operar la bomba achicadora instalada en canaleta de filtros.

15	Jefe de Brigada del área de mantenimiento	Coordina con operador de planta de filtros para que abra un filtro y poder evacuar más rápido el agua retenida en la canaleta, y así poder cepillar la parte baja de todas las paredes de la canaleta perimetral
16	Ayudante General	Evacua con azadones de madera, el agua con sedimento de paredes cepilladas y la dirige hacia la bomba achicadora, con el cuidado de mantener siempre el nivel mínimo de succión de la bomba achicadora. Esta bomba se encargará de achicar el agua fuera de la canaleta.
17	Técnico Electricista	Por orden del jefe de Brigada, apaga la bomba achicadora, al finalizar la evacuación del agua y sedimento.
18	Ayudante General	Baña con agua mezclada con Hipoclorito de Calcio las paredes de la canaleta según instrucciones del jefe de brigada del área de mantenimiento,
18	Jefe de Brigada del área de mantenimiento	Ordena a su personal sacar todo material y equipo utilizado en la limpieza y al personal electromecánico apagar la bomba achicadora, a la vez informa al operador de planta del área que ha finalizado la limpieza.
19	Operador de Planta (Área de Decantadores)	Informa a supervisor de producción que se ha finalizado la limpieza de canaleta, para que coordine el reinicio de operación.
20	Operador de Planta(Área de Filtros)	Cierra todos los filtros para evitar el ingreso de sedimento voluminoso de las paredes limpiadas a los lechos filtrantes y poder así desalojar esta agua sucia hacia el desagüe de la planta, por aproximadamente 20 a 30 minutos, o el tiempo dependerá de lo que establezca el Supervisor de Producción.
21	Supervisor de producción	Indica al Operador de planta del área de Filtros que estos pueden ser abiertos para poder continuar con el proceso de Operación normal.
22		NOTA: Durante toda la operación antes descrita en ningún momento EB1 ha dejado de bombear hacia EB2, si se ha mantenido con nivel óptimo de agua en cisterna y reservorio.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Mantenimiento	
12	11	2007	Código: 215.3.07.30	
20	04	2009	Código: 215.3.08.30	
13	02	2014	Código: 213.3.13.30	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.30	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.83	

Nombre del procedimiento: **Limpieza de Paredes de los filtros.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción	Coordina con Supervisor de Producción, y el Jefe de Brigada, la limpieza de paredes de los filtros. (Depende de las condiciones de las paredes, nivel de reservorio, calidad en términos de turbidez del agua cruda y decantada).
2	Supervisor de Producción	Coordina con el jefe de brigada y con el operador de planta para que se realicen las respectivas limpiezas.
3	Jefe de Brigada del área de producción	Instruye al personal que realizará la limpieza y proporciona los insumos materiales y de seguridad que se ocuparan durante la limpieza. Donde, dependiendo del estado o condiciones de las paredes se evaluará si solamente se lavan y cepillan con agua y si es necesario, se agrega a las paredes una lechada de solución de hipoclorito de calcio
4	Operador de Planta (Área de Filtros)	Procede a cerrar la compuerta de ingreso de agua decantada, del filtro al que se le realizará la limpieza.
5	Operador de Planta (Área de Filtros)	Abre la compuerta de vaciado del filtro, hasta que el filtro este sin agua .
6	Ayudantes Generales	Proceden a cepillar todas las paredes del filtro y lavan después con agua abundante. (En caso de clorar. Rocían solución de hipoclorito de calcio a las paredes.)
7	Operador de Planta (Área de Filtros)	Una vez terminada la limpieza de las paredes, Sigue con el proceso de RETROLAVADO DE FILTROS .

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Mantenimiento	
12	11	2007	Código: 215.3.07.45	
20	04	2009	Código: 215.3.08.45	
13	02	2014	Código: 213.3.13.45	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.45	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.84	

Nombre del Procedimiento: Limpieza de Decantadores.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de producción	Con base a programación, se coordinan el supervisor de producción, Coordinador y Supervisor de Mantenimiento, para realizar la limpieza del decantador
2	Coordinador de mantenimiento	Da la orden al Supervisor de Mantenimiento y este a su vez al Jefe de Brigada de infraestructura para la limpieza al Decantador asignado.
3	Jefe de Brigada	Define el personal a asignar, proporciona las herramientas y equipo de protección y se traslada al lugar para que junto con el Operador de Planta; se coordine e inicie la limpieza a efectuar.
4	Operador de Planta	Cierra compuerta de entrada de agua al decantador y luego abre las válvulas de purga, para vaciar el decantador según lo requiera el personal encargado de la limpieza.
5	Ayudante General	Con el nivel requerido en el tanque, cepilla las estructuras, limpia completamente las vigas superiores y paredes superiores de concreto circundantes.
6	Ayudante General	Con el nivel alcanzado, procede a clorar todas las estructuras de concreto si fuera necesario (paredes superiores, canaletas y vigas);
7	Ayudante General	Procede a instalar mangueras a sistema de agua de limpieza, una vez instalada procede a encender la bomba de agua de limpieza y con agua a presión lava: lamelas, peines, bolsillos de purga y canaletas en vigas superiores.
8	Ayudante General	Comienza a evacuar el lodo sedimentado en el piso, con rastrillos de madera de forma manual y agua del sistema de limpieza hacia canaletas de desagüe; al mismo tiempo realiza limpieza de paredes inferiores con agua.
9	Ayudante General	Procede a apagar la bomba de agua de limpieza y posteriormente a quitar la manguera utilizada en la limpieza.
10	Jefe de Brigada	Informa al Operador de planta que la limpieza ha concluido
11	Operador de Planta	Informa al Supervisor de Producción que ha terminado la limpieza del decantador.

12	Supervisor de Producción		Autoriza al operador de planta la apertura de la compuerta de entrada de agua y a la vez el cierre de las válvulas de purga para llenar el decantador.		
Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:		Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica		
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Mantenimiento		
12	11	2007	Código: 215.3. 07.47		
20	04	2009	Código: 215.3. 08.47		
15	01	2015	Código: 53.2.3.14.54		
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.54		
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.85		

Nombre del Procedimiento: **Limpieza de Cisternas EB1. EB2 Y EB3**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de producción	Solicita autorización a Encargado de Planta para realizar limpieza a Cisternas EB1, EB2 Y EB3 según programación.
2	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Solicita autorización al Gerente de Región Metropolitana, para realizar limpieza de las cisternas Informa del tiempo en el cual la operación de la planta estará suspendida y el tiempo que tomará la limpieza, (aprox. 6 horas). De ser necesario solicita al Gerente de la Región Metropolitana colaboración de personal de cuadrilla de la unidad de producción de la Región para la limpieza de la(s) cisterna (s). EB2 Y EB3
3	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Recibe Autorización del Gerente de la Región Metropolitana para realizar la limpieza.
4	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Informa a los Coordinadores de Producción y de Mantenimiento que está autorizada la limpieza de la cisterna(s)
5	Coordinador de producción	Ordena al Supervisor de Producción, para que tome las acciones necesarias, para ejecutar la limpieza
6	Coordinador de Mantenimiento	Coordina con el Supervisor y Jefe de Brigada de mantenimiento para que realicen la limpieza
7	Jefe de Brigada Área de Mantenimiento	Designa el personal que realizara la limpieza y proporciona las herramientas y equipo de seguridad a utilizar.
8	Coordinador de mantenimiento	Solicita a supervisor de mantenimiento enviar técnico electricista instalar y operar bomba achicadora sumergible.
9	Supervisor de mantenimiento	Ordena al técnico electricista instalar y operar bomba achicadora sumergible.

10	Técnico Electricista	Chequea el funcionamiento de las bombas achicadoras (una en cada cámara de cisterna), así como las luminarias dentro de estos lugares.
11	Supervisor de Producción	Ordena al operador de Planta de EB1 cerrar válvula de entrada al reservorio y suspender totalmente la operación desde la BT Bocatoma hasta EB3 (media hora antes) del tiempo de inicio de la limpieza de la cisterna (s).
12	Jefe de Brigada Área de Mantenimiento	Coordina con el operador de EB1 suspender equipos de bombeo y dejar funcionando solo uno en cada recámara, hasta llegar al nivel mínimo de operación de las bombas achicadoras (nivel de piso de cisterna), informa al operador de Planta, para suspender este equipo de bombeo.
13	Ayudante General	Ingresa a recámara para cepillar paredes de concreto, incluyendo canaletas de ingreso y de succión, aplicando agua a presión con mangueras y evacuando toda el agua y sedimento del piso y paredes hacia la canaleta de succión y en caso de ser necesario podrá utilizarse una bomba achicadora.
14	Ayudante General	Ingresa a canaleta de succión para remover todo el sedimento con el agua y facilitar el achicado de esto.
15	Ayudante General	Una vez finalizada la limpieza, Desaloja todo el equipo y herramientas utilizadas.
16	Ayudante General	Ingresa a la cisterna utilizando equipo de protección personal, para efectuar la labor de desinfección de todas las paredes y pisos con solución de hipoclorito de calcio.
17	Jefe de Brigada	Informa al supervisor de mantenimiento para que supervise y avale la finalización de la actividad realizada e informe al operador y el supervisor de producción.
18	Electricista	Procede a desinstalar las bombas achicadoras y lámparas que se encuentran en cada cisterna.
19	Supervisor de Producción	Ordena al operador de Planta abrir válvula de entrada de reservorio.
20	Supervisor de Producción	Coordina el inicio del proceso de operación de la planta de tratamiento, monitoreando los niveles de presión de aire de los Calderines y los niveles de agua de las cisternas.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Mantenimiento	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.55	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.55	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.86	

Nombre del Procedimiento: : **Limpieza de Cámaras de Succión de BOCATOMA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción	Con base a programación, informa al Encargado de Planta y solicita al Coordinador de mantenimiento realizar la labor de limpieza.
2	Coordinador de Mantenimiento	Da instrucciones al Supervisor de mantenimiento de Infraestructura para efectuar la limpieza programada.
3	Supervisor de Mantenimiento	Coordina con el Supervisor de producción para realizar las maniobras necesarias en BT, con el Supervisor de mantenimiento electromecánico para enviar electricista para inspeccionar y operar bombas achicadoras en cada cámara de succión, asimismo da lineamiento al Jefe de brigada para realizar la limpieza programada.
4	Jefe de Brigada	Define el personal a asignar, proporciona las herramientas necesarias y se traslada al lugar para iniciar la limpieza programada.
5	Supervisor de Producción	Da lineamiento a Operador de planta para suspender operación de equipos de bombeo de la cámara de succión a limpiar.
6	Operador de planta	Suspende equipos de bombeo para bajar el nivel de agua en la cámara hasta el mínimo nivel de agua para operación de equipos de bombeo; deja en operación solamente un equipo.
7	Ayudante general	Procede a cerrar la compuerta de entrada de agua cruda a cámara, ya con el nivel mínimo alcanzado informa al electricista para que opere la bomba achicadora.
8	Electricista	Previo chequeo de bomba achicadora procede a operarla para dejar hasta el mínimo el nivel de agua, para el ingreso de el/ los ayudantes generales.
9	Ayudante general	Dentro de la cámara, evacua el sobrenadante con la manguera y agua a presión, lava el sedimento y en coordinación con el electricista que opera la bomba achicadora evacuan toda el agua con sedimentos hasta dejar limpia la cámara.
10	Ayudante general	Una vez desaloja el sedimento, procede a abrir la compuerta de entrada de agua cruda a la cámara respectiva, y da por finalizada la limpieza de esta.
11	Supervisor de Producción	Procede a limpiar las otras cámaras.
12		Se repiten los pasos del # 5 al # 11.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.57	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.57	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.87	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento en Estructura de Línea de 23 Kv.**

Insumos: Se indica el procedimiento a seguir para línea primaria de 23kV: poda, cambio de aisladores, revisión de cortocircuito.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción/ Supervisor de Mantenimiento	Coordina con el Centro de Control de Sistemas (CCS) para la suspensión de energía en EB 1 y abrir las cuchillas en la subestación de CEL – NEJAPA, por trabajos a realizar en línea eléctrica de 23 kV Nejapa-Anda (EB2y EB3)
2	Supervisor de Producción	Recibe notificación del Centro de control de Sistemas (CCS) que ya se desenergizó la línea y se abrieron las cuchillas en subestación de ETESAL o de CEL-NEJAPA.
3	Supervisor de Producción	Informa a Coordinador de Mantenimiento que ya no hay energía.
4	Coordinador de Mantenimiento	Informa vía telefónica o radio al Supervisor de mantenimiento o Encargado de cuadrilla que no hay energía.
5	Supervisor de mantenimiento o Encargado de cuadrilla	Coordina con el personal para realizar la obra.
6	Encargado de cuadrilla	Realiza maniobras de levantar cuchillas y de aterrizaje en sub-estación eléctrica y confirma al encargado de cuadrilla la maniobra realizada para iniciar la obra.
7	Cuadrilla de línea primaria	Realiza los respectivos procedimientos para colocar escalera, red de tierra y cuerda para subir materiales y herramientas para realizar la obra en la línea.
8	Encargado de cuadrilla	Una vez finalizada la obra, procede a retirar los materiales
9	Encargado de cuadrilla	Da la orden al electricista de quitar el aterrizaje de la sub-estación eléctrica
10	Encargado de cuadrilla	Informa al supervisor de producción/ supervisor de mantenimiento la culminación de la reparación de la falla en la línea y confirma que el personal de cuadrilla ya se retiró de esta, y puede energizar.
11	Supervisor de Producción/ Supervisor de Mantenimiento	Coordina con el Centro de Control de Sistemas (CCS), para que este se comuniquen con la UT para realizar energizar la línea.
12	Electricista en EB1	Confirma lectura de voltaje y energiza las llegadas A y B, luego comunica al operador de la estación para iniciar la operación de bombeo.
13	Operador de Planta	Inicia la operación de bombeo.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.58	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.58	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.88	

Nombre del Procedimiento: **Desenergización y Energización de Línea de 46kV Programado**

Insumos: Se indica el procedimiento a seguir para energizar y energizar línea eléctrica primaria de 46kV, para cambio de aisladores.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción/ Supervisor de Mantenimiento	Luego de Coordina vía radio o teléfono con el Centro de Control de Sistemas (CCS) para que coordine con la unidad de transmisión (UT) la suspensión de energía en EB 1 de la línea eléctrica de 46kV de Santa Ana y abrir las cuchillas en la subestación de ETESAL del Interruptor 35-4-85 en la subestación de Natividad en Santa Ana.
2	Supervisor de Producción	Recibe informe vía radio del CCS que ya desenergizó el interruptor 35-4-85 y que ya no hay energía en la línea de 46Kv.
3	Supervisor de Producción	Informa a Coordinador de Mantenimiento que ya no hay energía.
4	Coordinador de Mantenimiento	Informa a Supervisor de mantenimiento o Encargado de cuadrilla de la línea que no hay energía y puede proceder a realizar el cambio de aisladores
5	Supervisor de mantenimiento o Encargado de cuadrilla	Coordina al personal para realizar la obra y da la orden al Técnico Electricista ubicado en sub-estación eléctrica de EB1, realizar maniobras de levantar cuchillas y de puesta a tierra para protección eléctrica al personal.
6	Técnico Electricista en EB1	Realiza maniobras de levantar cuchillas y de aterrizaje en sub-estación eléctrica y confirma al encargado de cuadrilla la maniobra realizada.
7	Cuadrilla de línea primaria	Realiza los respectivos procedimientos para realizar la obra en la línea.
8	Encargado de cuadrilla	Una vez realizada la obra, procede a retirar los materiales, herramientas o equipos utilizados.
9	Encargado de cuadrilla	Da la orden al electricista ubicado en EB1 quitar el aterrizaje de la sub-estación eléctrica.
10	Encargado de cuadrilla	Informa al Coordinador de mantenimiento la culminación de los trabajos y confirma que el personal de cuadrilla ya se retiró de esta, y puede energizar.
11	Coordinador de Mantenimiento	Informa al supervisor de producción que ya culminaron los trabajos y que solicite la energización de la línea de 46kV.
12	Supervisor de Producción	Coordina con el Centro de Control de Sistemas (CCS), despacho 1, para que este se comunique con la UT para realizar la Energización de la línea 46 Kv.

13	Supervisor de Producción	Recibe informe del CCS que ya se energizó la línea. Informa a Coordinador de Mantenimiento que ya se cuenta con energía.
14	Coordinador de Mantenimiento	Solicita a electricista que verifique el voltaje para proceder a iniciar operaciones.
15	Electricista en EB1	Confirma lectura de voltaje de 46kV y comunica al operador de la estación para iniciar la operación.
16	Operador de EB1	Informa a supervisor de producción que ya está listo para iniciar la operación de Bombeo.
17	Supervisor de Producción	Informa al coordinador de Producción e inicia la operación de bombeo.

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.77	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.89	

Nombre del Procedimiento: Tratamiento al agua de la piscina
Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Mantenimiento	Da orden a Jefe de Brigada para que realice la Desinfección de agua de piscina
2	Jefe de Brigada	Envía a ayudante general para efectuar orden de realizar limpieza y desinfección del agua de piscina
3	Ayudante General	Toma muestra de agua en reposo de piscina y la lleva a Laboratorio de Producción, para evaluación de turbidez, cloro residual y pH
4	Ayudante General	Desaloja el sobrenadante del agua
5	Ayudante General	Enciende bomba de piscina para aspirar sedimento en el piso del fondo de la piscina
6	Ayudante General	Después llena con agua la piscina, aplica aprox. 4 Kg de hipoclorito y deja en reposo por cuatro horas aprox.
7	Ayudante General	Aplica 1 galón de ácido clorhídrico con la bomba encendida para que este se distribuya en toda el agua
8	Ayudante General	Apaga la bomba de piscina y queda lista para ser usada hasta el día siguiente.

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.78	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.90	

Nombre del Procedimiento: **Limpieza de tanque de Las Pavas**

Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción	Instruye al supervisor de producción para realizar limpieza de tanque.
2	Supervisor de Producción	Ordena al operador de Planta de EB1 cerrar válvula de entrada de agua al tanque 16 horas antes de efectuar la limpieza
3	Supervisor de Mantenimiento	Ordena a Jefe de Brigada iniciar la limpieza del tanque y maniobras de válvula de by pass. Antes de iniciar la limpieza, se asegura abastecer de agua potable el tanque elevado del campamento donde duermen los empleados de la planta, para evitar que queden sin agua.
4	Jefe de brigada	Ordena al Ayudante General cerrar válvula de salida para distribución del agua
5	Ayudante general	Procede a hacer limpieza de paredes internas del tanque y piso. Evacua sedimento de la limpieza efectuada, abriendo la válvula de desagüe del tanque.
6	Jefe de Brigada	Llama a operador de planta de EB1 para abrir válvula de entrada de agua al tanque. Y se cerciora que se realice la correcta maniobra para abertura de válvula de entrada.
7	Jefe de Brigada	Con el tanque lleno de agua, manda a cerrar válvula de desagüe y abrir válvula de distribución,

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.79	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.91	

Nombre del Procedimiento: **Limpieza de Tanque Elevado**

Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

1	Coordinador de Producción	Con base a la programación, da lineamiento al supervisor de producción, para que evalúe la factibilidad de realizar la limpieza de Tanque Elevado
2	Supervisor de Producción	Coordina con Supervisor de Mantenimiento y el Jefe de Brigada la limpieza.
3	Jefe de Brigada	Define al personal a participar, proporciona las herramientas necesarias y junto con el supervisor de producción coordinan la operación a efectuar.
4	Jefe de Brigada	Ordena abrir válvula de desagüe y cerrar válvulas de agua de refuerzo y agua de servicio para evacuar el agua hasta alcanzar un nivel aproximado de 50 cm de altura de piso del tanque.
5	Ayudante General	Cepilla paredes de tanque.
6	Jefe de Brigada	Ordena abrir válvula de desagüe y evacuar el agua restante retenida para el lavado de paredes.
7	Jefe de Brigada	Coordina con supervisor de producción para operar por un momento bombas de llenado de tanque desde EB1, e inyectar agua limpia para el enjuague.
8	Jefe de Brigada	Ordena abrir válvulas de agua de refuerzo y servicio, cerrar válvula de desagüe.
9	Jefe de Brigada	Informa al supervisor de producción que la actividad ha sido concluida

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.80	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.92	

Nombre del Procedimiento: Limpieza de Cisterna de Estación de Bombeo No 1
Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción	Coordina con el Encargado de la Planta para la realización de la limpieza de la cisterna de Estación de Bombeo No. 1.
2	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Solicita autorización a la Dirección Técnica para realizar un Paro de operación para ejecutar dicha actividad (de 6 a 8 horas). O aprovecha un paro programado para realizar esta actividad.
3	Coordinador de Producción	Coordina con el Coordinador de Mantenimiento para realizar esta actividad.

4	Coordinador de Mantenimiento	Instruye al supervisor de Mantenimiento o al Jefe de Brigada para realizar esta actividad.
5	Supervisor de Mantenimiento/ Jefe de Brigada	Define el número de ayudantes generales, materiales, equipos e insumos de equipos de seguridad.
6	Electricista	Chequea que funcionen óptimamente las bombas achicadoras que se instalaran, así como las luminarias que se utilizaran.
7	Supervisor de Producción	Ordena al operador de Planta de EB1 cerrar válvula de entrada al reservorio y suspender totalmente la operación desde el bombeo de captación (bocatoma) hasta EB3 (1/2 hora antes de lo programado, los equipos de bombeo deberán estar suspendidos). Dejando el nivel de la cisterna mínimo para que opere la bomba achicadora (el Jefe de Brigada indicará el nivel mínimo)
8	Ayudante General	Ingresa a cisterna para cepillar paredes de concreto, incluyendo canaletas de ingreso y de succión, aplicando agua a presión con mangueras y evacuando toda el agua y sedimento del piso y paredes hacia la canaleta de succión para accionar la bomba achicadora
9	Ayudante General	Ingresa con la bomba achicadora a la canaleta de succión para remover todo el sedimento con el agua. Luego realiza la labor de desinfección de todas las paredes y pisos con solución de hipoclorito.
10	Ayudante General	Desaloja todo el equipo y herramientas utilizadas en la limpieza.
11	Jefe de Brigada	Informa al supervisor de mantenimiento para que verifique y avale la finalización de la actividad realizada e informe al operador de Planta y al supervisor de producción.
12	Supervisor de Producción	Coordina con los operadores el inicio del proceso de operación.
13	Supervisor de Producción	Nota: igual procedimiento se realiza con la limpieza de cisterna 2 y 3. Si es factible se solicita apoyo para estas cisternas con personal del área de producción de la Gerencia Metropolitana.

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.81	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.93	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento Correctivo de Equipos en Área Electromecánica**

Insumos Se describe los pasos a seguir para corregir una falla en un equipo electromecánico en la planta.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Recibe del área operativa (Operador de Planta) informe sobre la falla presentada por el equipo e Informa al coordinador de producción,

2	Coordinador de producción	Informa al coordinador de mantenimiento, la falla en el equipo que se reportó.
3	Coordinador de Mantenimiento	Designa al supervisor de mantenimiento para junto con el personal electromecánico revisen la falla del equipo
4	Supervisor de Mantenimiento	Delega la reparación de la falla al personal electromecánico.
5	Personal del área Electromecánica	Verifica la falla juntamente con el operador de planta
6	Personal del área Electromecánica	Analiza e inicia la reparación del equipo.
7	Supervisor de Mantenimiento	Supervisa el trabajo y el avance de la reparación y facilita los repuestos necesarios.
8	Personal del área Electromecánica	Realiza pruebas del equipo y lo entregan al operador para su puesta en marcha.
9	Personal del área Electromecánica.	Elabora informe escrito en el formato de orden de trabajo y en bitácora del sector en que se desarrolló la actividad y lo entrega al supervisor de Mantenimiento.
10	Supervisor de Mantenimiento	Revisa y entrega la orden de trabajo con el informe de la reparación de la falla al coordinador de mantenimiento.

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.82	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.94	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento Correctivo de Equipos en Área Electromecánica en EB2 Y EB3**

Insumos: Se describe los pasos a seguir para corregir una falla en un equipo electromecánico en las estaciones de bombeo 2 en Quezaltepeque y 3 en Nejapa.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Recibe del área operativa informe sobre la falla presentada por el equipo e Informa al coordinador de producción,
2	Coordinador de producción	Informa al coordinador de mantenimiento la falla reportada
3	Coordinador de Mantenimiento.	Designa al supervisor de mantenimiento para que junto con el personal electromecánico revisen la falla del equipo
4	Supervisor de Mantenimiento	Delega la reparación de la falla al personal electromecánico.
5	Coordinador o supervisor de mantenimiento	Autoriza la salida de repuestos y herramientas de la planta
6	Coordinador de Mantenimiento	Solicita a personal administrativo vehículo para que se traslade el personal electromecánico a la estación de bombeo

7	Personal del área Electromecánica	Se traslada hacia la estación de bombeo respectiva, Analiza e inicia la reparación del equipo.
8	Supervisor de Mantenimiento	Supervisa vía radio el trabajo y el avance de la reparación
9	Personal del área Electromecánica	Realizan pruebas del equipo y lo entregan al operador para su puesta en marcha.
10	Personal Electromecánico	Elabora informe escrito en formato de orden de trabajo y en bitácora del sector en que se desarrolló la actividad y se lo entrega al supervisor de Mantenimiento
11	Supervisor de Mantenimiento	Entrega la orden de trabajo con el informe de la reparación de la falla al coordinador de mantenimiento.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.83	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.95	

Nombre del Procedimiento: Limpieza de Represa de Río en Bocatoma
Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Producción/ Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas.	Da lineamiento al supervisor de producción, para que evalúe la factibilidad de realizar la limpieza de la represa.
2	Supervisor de Producción	En coordinación con el supervisor de mantenimiento y jefe de brigada coordinan la labor de limpieza.
3	Jefe de Brigada	Define el personal a participar, proporciona las herramientas necesarias y junto con el operador de Planta coordinan e inicia la labor a efectuar.
4	Electricista	Chequea el funcionamiento de grúa de caballete para el levantamiento de compuertas
5	Jefe de Brigada	Coordina con operador de BT y supervisor de producción, suspender la operación de equipos de bombeo de BT.
6	Supervisor de Producción	Ordena al operador de Planta suspender los equipos de bombeo de BT.
7	Ayudante General	Procede a cerrar compuertas de recámara de succión.
8	Operador de Planta	Opera grúa de caballete para maniobras de levantamiento de compuerta de 5 mts y evacuar el sedimento retenido en el canal de entrada a cámaras de succión, mantiene levantada la compuerta por 5 a 10 minutos, evaluar si se repite la acción una o más veces hasta evacuar todo el sedimento.
9	Operador de Planta	Cierra compuerta de 5 mts y procede a cambiar la viga de extracción para levantar las compuertas de 10 mts en el

		orden lógico a seguir, Esta operación se puede repetir una o dos veces más hasta observar que se ha evacuado el sedimento retenido.
10	Ayudante General	Apoya a personal operativo en maniobras para el levantamiento de compuertas y alcanzar nivel de agua mínimo de río, procede a limpiar rejilla principal, si es necesario también en rejillas de entrada a recámaras de succión, hasta dejarlas sin obstrucción por exceso de sobrenadante.
11	Operador de Planta	Apoyado por el ayudante general y jefe de brigada, procede a cerrar compuertas de 10 mts en puente, para recuperar nivel de agua en el río, hasta alcanzar el nivel óptimo para operar nuevamente.
12	Ayudante General	Por orden del jefe de brigada procede a abrir compuertas de entrada a recámara de succión.
13	Jefe de Brigada	Terminada la acción anterior, informa al operador de planta la finalización de todos los trabajos efectuados, para el reinicio de la operación de producción.
14	Operador de Planta	Informa al Supervisor de Producción que los trabajos han concluido.
15	Supervisor de Producción	Coordina el inicio del bombeo en la Bocatoma.

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.84	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.96	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimientos electromecánicos preventivos a equipos de bombeo de la planta y de las estaciones de bombeo 2 y 3 realizados por empresa privada**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de mantenimiento	Elabora formulario S-1 transitorio junto con los términos de referencias, solicitando el servicio para el mantenimiento a los equipos de bombeo de bocatoma, EB1, EB2 y EB3.
2	Área administrativa	Inicia tramite de firma y sello del encargado de la planta y Gerente de la Región Metropolitana para autorización del formulario S-1
3	Área administrativa	Remite el formulario S-1 debidamente firmado y sellado, junto con los términos de referencia a la Gerencia de UACI.
4	Gerente de la Región Metropolitana	Recibe notificación de la adjudicación y designa al Administrador y Supervisor del contrato, así como al Supervisor de la Obra.

5	Gerente de la Región Metropolitana	Envía a administrador de contrato los documentos contractuales para el seguimiento del contrato
6	Administrador de contrato	Recibe de parte de la UACI, los documentos contractuales para el seguimiento del contrato y emite la orden de inicio para el mantenimiento a los equipos de acuerdo a la programación establecida entre la empresa privada y ANDA
7	Supervisor de contrato/ Supervisor de obra	Realiza la recepción del mantenimiento al Equipo de bombeo una vez finalizado.
8	Administrador de contrato	Convoca a un representante de la UACI, al supervisor de contrato de ANDA, Administrador y al supervisor de contrato del Contratista para realizar la recepción del mantenimiento realizado.

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.85	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.97	

Nombre del Procedimiento: **Mantenimiento a Circuito de 46 Kv que Energiza la Planta Las Pavas.**

Insumos: Se indica el procedimiento a seguir para el cambio de aislador o poda en línea primaria de 46kV

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Coordina con despacho 1 para solicitar a la Unidad de Transmisión (UT), la suspensión de energía en EB 1.
2	Supervisor de Producción	Confirma al despacho 1 la suspensión de energía.
3	Coordinador, Supervisor de mantenimiento o Encargado de cuadrilla	Verifica la suspensión de energía.
4	Supervisor de Producción	Coordina con el despacho, para abrir cuchillas de seccionador que alimenta la subestación eléctrica de La Planta Las Pavas y el cierre de cuchillas de puesta a tierra de la línea, a la vez informa a la UT los trabajos a realizar en la línea,
5	Supervisor de Producción	Una vez confirmada las maniobras de apertura de cuchillas y aterrizaje de la línea, comunica al supervisor de mantenimiento
6	Coordinador/ Supervisor de mantenimiento	Coordina con Técnico Electricista ubicado en sub-estación eléctrica de EB1 la apertura del seccionador principal y el cierre de las cuchillas de puesta a tierra
7	Técnico Electricista	Realiza maniobras de apertura de seccionador principal de EB-1 y aterriza en sub-estación eléctrica y confirma al encargado de cuadrilla la maniobra realizada.
8	Cuadrilla	Realiza los trabajos coordinados, con los respectivos procedimientos de seguridad.
9	Supervisor de Mantenimiento/Encargado de cuadrilla	Verifica el trabajo realizado.

10	Supervisor de Mantenimiento/Encargado de cuadrilla	Da orden al electricista ubicado en EB1 para abrir cuchillas de red de tierra y el cierre de cuchillas de seccionador principal.
11	Supervisor de Mantenimiento/Encargado de cuadrilla	Informa al coordinador de mantenimiento y al supervisor de producción la culminación de los trabajos en la línea, confirmando que el personal de cuadrilla se encuentra fuera del área donde se realizaron los trabajos al igual que el personal que efectuó maniobras en subestación eléctrica de EB-1 para energizar.
12	Supervisor de Producción	Coordina con despacho 1 en el área de EB-1, para solicitar a la UT la reactivación de la línea 46 Kv.
13	Técnico Electricista	Confirma lectura de voltaje de 46kV en EB1 y energiza las llegadas A y B, luego comunica al Supervisor de Producción y operador de la estación para iniciar la operación.

Referencia : 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área de Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.86	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.98	

Nombre del Procedimiento: **Limpieza Externa de Geotextil de Reservoirio de Las Pavas**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Mantenimiento	Ordena al Jefe de Brigada hacer limpieza superficial externa al Geotextil del reservoirio
2	Jefe de Brigada	Ordena al ayudante general prepararse con su equipo de seguridad y herramientas para Iniciar la limpieza
3	Jefe de Brigada	Procede a encender las bombas achicadoras para desalojar el agua sucia.
4	Jefe de Brigada	Luego de terminar la limpieza procede a informar al Supervisor de mantenimiento
5	Supervisor de Mantenimiento	Da por terminada la limpieza y ordena al jefe de brigada retirar personal y herramientas.
6	Jefe de Brigada	Retira personal y las herramientas usadas.

Referencia:42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas - Área de Mantenimiento	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.99	

Nombre del Procedimiento: **Control de conatos de incendio en Motores y Tableros Eléctricos de Bocatoma y EB-1 y Transformadores de Subestación Eléctrica de EB-1**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Operador de planta	Mantiene la calma e informa de inmediato de la eventualidad al supervisor de producción de turno
2	Supervisor de producción	Informa a brigadista de turno para que atienda la eventualidad e informa a las jefaturas
3	Operador de Planta	En el caso de los motores y tableros electrónicos, procede a desenergizar el motor eléctrico bajando su palanca principal. En el caso de los transformadores de la subestación eléctrica, procede a desenergizar el transformador eléctrico desde el tablero de alta tensión.
4	Brigadista de control y prevención de incendio y operador de planta	Evalúan el tipo de fuego a extinguir.
5	Brigadista de control y prevención de incendio y operador de planta	Se desplazan a tomar el extintor según la clase de fuego a extinguir, verifica las condiciones del extintor, quita el seguro y hace un disparo de prueba.
6	Brigadista de control y prevención de incendio y operador de planta	Se dirigen sin correr hacia el lugar donde se encuentra el conato de incendio
7	Brigadista de control y prevención de incendio y operador de planta	Extinguen el fuego en su fase inicial con el extintor, sin dar la espalda al fuego y sin generar pánico.
8	Brigadista de control y prevención de incendio y operador de planta	Si el conato no se controla con los extintores ubicados en la zona, se desplazan hacia los gabinetes de mangueras, conectan la manguera a la boca de incendio, desenrollan la manguera, abren válvula de boca de incendio, abre pitón en forma de abanico y procede a extinguir fuego de una forma en la que no dañe otros equipos. (No aplicar el agua de forma directa al equipo dañado)
9	Brigadista de control y prevención de incendio y operador de planta	Se aseguran que no exista reincidencia de fuego antes de retirarse del lugar.
10	Brigadista de control y prevención de incendio y operador de planta	Se retiran del lugar del conato de incendio y elaboran un informe preliminar y lo presentan a comité de seguridad y encargado de la planta.

11	Comité de Seguridad Ocupacional y personal técnico	Realiza una investigación técnica sobre la fuente que genere el conato de incendio. Proponen alternativas para evitar futuras eventualidades
12	Encargado de planta	Presenta informe a Gerente de área y al Departamento de Patrimonio de la institución.

AREA ADMINISTRATIVA

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área Administrativa	
12	11	2007	Código: 215.3.07.03	
20	04	2009	Código: 215.3.08.03	
13	02	2014	Código: 213.3.13.03	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.03	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.110	

Nombre del Procedimiento: **Proceso de compra de reactivos, Cristalería y materiales de laboratorio de la planta Las Pavas.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Químico Analista/Técnico de laboratorio	Verifica la existencia de reactivos, cristalería y materiales de laboratorio e informa al coordinador de calidad del periodo a cubrir con la existencia del reactivo.
2	Coordinador de Calidad	Revisa el inventario de reactivos y si la cantidad en existencia está a lo informado por el Químico Analista, procede a realizar el S1 provisional, la justificación y las especificaciones técnicas del bien o servicio a contratar si aplica, y lo entrega al colaborador administrativo.
3	Colaborador Administrativo	Recibe el S1 provisional, revisa y lo lleva a firma del encargado de la planta, una vez firmado lo entrega al motorista de la planta, para entregar a la Secretaría Ejecutiva de la Gerencia de la Región Metropolitana para firma del gerente y posteriormente elabora el S1 oficial
4	Secretaría Ejecutiva	Remite el S1 oficial al Departamento de Presupuesto para firmas y reserva de fondos.
5	Secretaría Ejecutiva	Recibe notificación del Departamento de Presupuesto, que el S1, está debidamente autorizado, y será remitido a la Dirección Técnica, quien posteriormente lo remite a la UACI.
6	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Recibe convocatoria de la UACI para delegar un técnico para adecuar las especificaciones técnicas de la solicitud de adquisición.

7	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Recibe solicitud de la UACI para delegar un Técnico del área solicitante, para recomendar la compra, según cuadro de Ofertas elaborado recibidas elaborado por la UACI.
8	Coordinador de Calidad/Producción/Químico Analista	Revisa el cuadro de ofertas y procede a realizar la recomendación de la oferta que cumple con lo solicitado en los términos de referencia.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área Administrativa	
12	11	2007	Código: 215.3.07.06	
20	04	2009	Código: 215.3.08.06	
13	02	2014	Código: 213.3.13.06	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.06	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.111	

Nombre del Procedimiento: **Retiro de productos químicos aplicados al tratamiento del agua del Almacén 21**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Producción	Revisa diariamente los consumos de los diferentes productos químicos utilizados en el proceso de tratamiento del agua y supervisa el proceso de carga de los diferentes tanques de químicos.
2	Supervisor de Producción	Informa al coordinador de Producción o calidad de la cantidad de productos químicos que se van a utilizar (Policloruro de Aluminio, Cal Hidratada, Polímero, Cloro Gas y Sulfato de Aluminio) etc.
3	Coordinador de Calidad/Coordinador de Producción	Recibe la información y verifica si el dato es conforme e instruye al supervisor de producción para que proceda a elaborar la requisición y la orden de trabajo para el retiro del químico de la bodega.
4	Supervisor de Producción	Procede sacar las firmas de la orden de trabajo y la requisición, del operador designado para realizar el retiro de almacén 21, posteriormente la lleva a firma del encargado de la planta o Coordinador de Producción
5	Supervisor de Producción	Entrega la requisición debidamente firmada y sellada, al operador de planta designado para que la presente al guarda almacén de la bodega 21.

6	Guarda Almacén	Revisa la requisición y si está debidamente autorizada, procede a realizar la transacción, posteriormente le entrega copia de la transacción y de la requisición
7	Operador de Planta	Recibe la copia de la transacción y la entrega al Coordinador de Calidad para su Archivo.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área Administrativa	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.63	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.63	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.112	

Nombre del procedimiento: **Pago de viáticos al personal de la Planta Potabilizadora Las Pavas**

Insumos:

Actividad No	Responsable	Descripción de la actividad.
1	Encargado de Planta/Coordinadores: Producción, Mantenimiento y Calidad.	Da orden al Supervisor respectivo o a la persona asignada con instrucciones del trabajo a ejecutar las Estaciones de Bombeo EB-2, EB-3, línea de 46 kv y otros.
2	Supervisor (Mantenimiento, Producción y Calidad)	Entrega formato de orden de trabajo al personal que realizará la actividad, ya sea en las Estaciones de Bombeo EB-2 y EB-3, línea de 46kv y otros, el cual se llena de acuerdo a la actividad que se realizará.
3	Colaborador administrativo	Entrega al personal que ejecutará dicha actividad, personal de Mantenimiento, Producción, Calidad o Administrativo las hojas de viáticos.
4	Personal de Mantenimiento, Producción, Calidad o Administrativo	Entrega a la Secretaria, las hojas de viáticos ya elaboradas con sello y firma de comprobación de permanencia en el lugar donde se ejecutó el trabajo.
5	Secretaria	Recibe y revisa las hojas de viáticos del personal que realizó el trabajo y elabora la planilla
6	Secretaria	Envía la documentación al Encargado de la Planta, para revisión y firma.
7	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Recibe, revisa y firma las hojas de viáticos y planilla
8	Secretaria	Recibe firmadas hojas de viáticos y planilla.
9	Secretaria	Saca copias de viáticos y planilla y entrega al Mensajero, para llevarlas a firma del Jefe del Área de Producción en la Región Metropolitana.
10	Área de Producción Región Metropolitana	Recibe planillas y hojas de viáticos para firma y remite al Depto. de Tesorería de la Región Metropolitana

11	Departamento de Tesorería	Recibe y revisa planilla y hojas de viáticos, para efectuar pago.
12	Mensajero	Recibe el pago de la planilla y entrega al Colaborador Administrativo.
13	Colaborador Administrativo	Recibe el monto que refleja la planilla y efectúa pago.
14	Colaborador Administrativo	Remite planilla para liquidación al Área Financiera.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área Administrativa	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.64	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.64	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.113	

Nombre del Procedimiento: **Uso de la Flota vehicular**

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador Producción/ Mantenimiento/ Calidad.	Solicita asignación vía correo al Colaborador Administrativo o Encargado de la Flota vehicular, para el uso de vehículos, notificando las actividades a desarrollar.
2	Colaborador Administrativo	Ingresa solicitud al Sistema de Control de Transporte, registra todas las actividades a desarrollar y envía solicitud al Encargado de Planta.
3	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Autoriza la solicitud de permiso vehicular en el Sistema y la envía al Colaborador administrativo.
4	Colaborador Administrativo	Recibe notificación de autorización del permiso e imprime dos copias, una para el motorista y otra para entregar a vigilancia al salir del plantel.
5	Motorista	Firma los permisos para salida de vehículo, entrega una copia a vigilancia y conserva la otra mientras realiza la actividad.
6	Motorista	Una vez realizada la actividad encomendada, regresa a la Planta y entrega el permiso que portaba a la vigilancia.
7	Colaborador Administrativo	Recibe las copias de los permisos y confronta la información. Ingresa datos y cierra el permiso en el Sistema de Control de Transporte.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área Administrativa	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.65	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.65	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.114	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración y control de tiempo extraordinario y nocturnidad del personal del Área de Producción de la Planta Las Pavas**

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Colaborador Administrativo	Elabora la programación mensual de turnos del Área de Producción (Operaciones) para autorización del Coordinador de Producción
2	Coordinador de Producción	Revisa y firma de autorizado y envía al encargado de Planta para Vo.Bo.
3	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Recibe la programación de turnos, autoriza y envía a secretaria para elaboración de reportes.
4	Secretaria	Elabora los reportes (bitácora) de horas extras, según el rol de turnos mensual, verifica contra reporte de asistencia de cada empleado y pasa a verificación y firma al Supervisor de Producción.
5	Supervisor de Producción	Revisa y Firma los reportes (bitácora) de horas extras y envía al Coordinador de Producción para firma y autorización.
6	Coordinador de Producción	Firma y autoriza los reportes y remite los documentos firmados al Colaborador Administrativo.
7	Colaborador Administrativo	Elabora y firma los reportes en el programa del Sistema de Horas Extras, y o envía al Encargado de Planta para firma.
8	Encargado de Planta Potabilizadora Las Pavas	Firma y devuelve los reportes firmados al Colaborador Administrativo.
9	Colaborador Administrativos	Recibe los reportes firmados, anexa al control de asistencia y bitácora y remite original a Gerencia Región Metropolitana para su respectivo trámite de pago.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas – Área Administrativa	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.66	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.66	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.115	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración y control de tiempo extraordinario del personal del Área de Mantenimiento de la Planta Las Pavas**

Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Mantenimiento	Solicita autorización para la ejecución de tiempo extraordinario al Encargado de Planta las Pavas
2	Encargado de Planta Las Pavas	Autoriza la ejecución de tiempo extraordinario y notifica al Coordinador de Mantenimiento.
3	Coordinador de Mantenimiento	Recibe la aprobación del tiempo extraordinario y lo notifica al supervisor de mantenimiento.
4	Supervisor de Mantenimiento	Elabora orden de trabajo de la actividad a realizar, detallando el número de personal asignado y el tiempo de jornada extraordinaria y remite al coordinador de mantenimiento.
5	Coordinador de Mantenimiento	Recibe las órdenes de trabajo, revisa, firma y sella, y entrega a la Secretaria para que elabore el reporte de horas extras.
6	Secretaria	Elabora el reporte (bitácora) de horas extras y envía al Supervisor de mantenimiento para revisión y firma.
7	Supervisor de Mantenimiento	Recibe reporte (bitácora) de horas extras para firma y remite al Coordinador de mantenimiento para su revisión y firma.
8	Coordinador de Mantenimiento	Recibe, firma y entrega el reporte (bitácora) de horas extras al Colaborador Administrativo para su elaboración en el sistema de horas extras.
9	Colaborador Administrativo	Ingresa los datos al programa de Horas Extras e imprime reporte y envía al Encargado de Planta para firma y sello.
10	Encargado de Planta	Recibe, revisa, firma y sella el reporte de horas extras y devuelve a Colaborador Administrativo
11	Colaborador Administrativo	Recibe las autorizaciones de horas extras firmadas, anexa al control de asistencia y bitácora y remite original a Gerencia Región Metropolitana para su respectivo tramite de pago.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área Administrativa	
15	01	2015	Código: 53.2.02.3.14.67	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.67	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.116	

Nombre del Procedimiento: Compras urgentes por caja chica de Planta Las Pavas.
Insumos:

Actividad Nº	Responsable	Descripción de la actividad
1	Área Solicitante	Solicita al Área Financiera de Región Metropolitana disponibilidad de fondos en SICEP para realizar la compra.
2	Encargado de Caja Chica	Recibe solicitud de vale para compra por caja chica, del área solicitante, y entrega.
3	Encargado de Caja Chica	Recibe y revisa vale para el retiro provisional, confirma que cuente con firma del Coordinador de área y Vo.Bo. del Encargado de la Planta, de estar correcto coloca fecha y sello y procede a entregare el efectivo, quedando el solicitante comprometido liquidar el vale de caja chica dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles en que recibió el efectivo.
4	Área Solicitante	Elabora comprobante de egreso de caja chica, con firma del solicitante, visto bueno del encargado de la Planta y envía a la Gerencia de la Región Metropolitana para firma, después de realizada la compra.
5	Gerencia Región Metropolitana	Devuelve el comprobante de egreso de caja chica debidamente autorizado a la unidad solicitante.
6	Área Solicitante	Recibe el comprobante de egreso de caja chica autorizado por la Gerencia de la Región Metropolitana y entrega al encargado de caja chica de planta las pavas, anexando el comprobante de crédito fiscal.
7	Encargado de Caja Chica	Recibe, revisa que toda la documentación cumpla con los requisitos legales y presupuestarios a fin de elaborar el Reintegro de Fondos de Caja Chica, devolviendo el vale provisional al responsable de la compra el cual queda anulado.
8	Encargado de Caja Chica	Elabora la liquidación de fondos de caja chica con su respectiva Póliza de reintegro de caja chica y S-1, y la remite a Gerencia Región Metropolitana para su autorización.
9	Gerencia Región Metropolitana	Recibe la documentación para firma de Gerencia y luego devuelve al encargado de caja chica.
10	Encargado de Caja Chica	Presenta el reintegro a Gerencia de Finanzas del Edificio Administrativo Central para su liquidación.
11	Encargado de Caja Chica	Retira el respectivo cheque y elabora reintegro para reponer la disponibilidad de fondos.

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana - Planta Potabilizadora Las Pavas- Área Administrativa	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.72	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.117	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración y control de tiempo extraordinario del personal de la planta las pavas. (Área de Calidad)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador de Calidad	Elabora el rol de trabajo de fin de semana (Días Sabido) y lo envía al encargado de la planta para su autorización.
2	Encargado de la Planta	Revisa el rol de trabajo y lo firma y sella de autorizado.
3	Coordinador de Calidad	Elabora el reporte de horas extras del personal de acuerdo a rol de trabajo y si son horas extras no de rol se reportan de igual manera que las anteriores en la misma bitácora (deben Presentar para estas hojas copia de la orden de trabajo debidamente firmada y sellado por el encargado de la planta).
4	Coordinador de Calidad	Ya elaborado el reporte se le envía a la secretaria para la elaboración del reporte
5	Secretaria	Elabora los reportes (bitácora) de horas extras, según lo enviado por el coordinador de calidad verifica asistencia de cada empleado y pasa a firma del coordinador de calidad
6	Coordinador de calidad	Recibe el reporte, lo revisa y si no hay inconformidades los firma y sella y lo devuelve a la secretaria.
7	Secretaria	Lo recibe y envía los documentos firmados al colaborador administrativo
8	Colaborador Administrativo	Elabora y firma los reportes en el programa del Sistema de Horas Extras, y o envía al Encargado de Planta para firma
9	Encargado de la planta.	Firma y devuelve los reportes firmados al Colaborador administrativo
10	Colaborador Administrativo	Recibe los reportes firmados, anexa al control de asistencia y bitácora y remite original y copia a Recursos Humanos Región Metropolitana para su respectivo tramite de pago

Referencia: 42.4			Ámbito de Competencia:	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia Región Metropolitana Planta Potabilizadora Las Pavas - Área Mantenimiento	
13	08	2019	Código: 42.4.3.19.76	
21	07	2020	Código: 42.4.3.20.118	

Nombre del Procedimiento: **Retiro de materiales de Almacén**

Insumos

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Supervisor de Mantenimiento.	Llena el formato de la requisición con los datos siguientes: Departamento solicitante, lugar de destino, bodega o almacén, fecha, material solicitado, uso de dicho material, # de orden de trabajo, nombre del solicitante, y visto bueno del Encargado de Planta.
2	Supervisor de Mantenimiento	Solicita firma del solicitante y anota en bitácora de requisiciones.
3	Supervisor de Mantenimiento	Entrega la solicitud a la Secretaria del área administrativa
4	Secretaria	Pasa a firma de encargado de planta o persona autorizada, una vez firmada, remite al supervisor de mantenimiento
6	Supervisor de Mantenimiento	Distribuye las requisiciones al personal solicitante para retirar el material solicitado en bodega.

GERENCIA DE ATENCIÓN A SISTEMAS Y COMUNIDADES RURALES Y PROYECTOS AECID

No.	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	CÓDIGO
1	Programación Anual de Egresos	46.3.19.01
2	Control de Egresos	46.3.19.02
3	Manejo y Custodia de Archivo y Documentación	46.3.19.04
4	Asistencia Técnica y Administrativa a Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas Rurales del país que no pertenecen a ANDA.	46.3.19.05
5	Capacitaciones a Operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas Rurales del país que no pertenecen a ANDA.	46.3.19.06

6	Declaratoria de Interés Social a Operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas Rurales del país que no pertenecen a ANDA.	46.3.19.07
7	Análisis de Calidad de agua para Operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas Rurales del país que no pertenecen a ANDA.	46.3.19.08
8	Capacitaciones en el Centro de Investigación y Desarrollo (CID)	46.3.19.09
9	Capacitaciones en el Centro de formación Integral CFI - ANDA	46.3.19.10
10	Revisión de Carpetas técnicas (elaboradas por FISDL, Juntas Rurales)	46.3.19.11

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
12	11	2007	Código: 250.3.07.13	
20	04	2009	Código: 250.3.08.13	
15	01	2015	Código: 58.1.3.14.01	
09	12	2019	Código: 46.3.19.01	

Nombre del Procedimiento: **Programación Anual de Egresos.**

Insumos: Planes de Acción.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	<p>Elabora Plan Operativo Anual (POA) para cada uno de los programas administrados por la Gerencia, conjuntamente con el personal técnico especialista en cada una de las áreas (Coordinador/a Administrativo Financiero, Coordinador Técnico, Especialista en Planificación y Control y Administrador de Contratos), tomando como base el Plan Operativo Global (POG) del Programa y los objetivos trazados para el ejercicio fiscal en curso.</p> <p>Recibe de los ejecutores delegados (MARN y FISDL) de cada uno de los programas, información contenida en su Plan Operativo Anual para consolidarla y presentar un solo documento integrado a los entes financiador y/o cooperante para su respectiva aprobación.</p> <p>NOTA: Una vez aprobado dicho Plan por cada uno de los organismos financiadores y/o cooperantes, será responsabilidad de la ANDA oficializarlos mediante firma del señor Presidente de la ANDA e imprimir los respectivos ejemplares originales para difundirlos con los organismos financiadores y ejecutores delegados.</p>
2	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	Una vez aprobado el Plan Operativo Anual, revisa el resto de herramientas de planificación y control, en conjunto con todo el personal técnico especialista de la Gerencia. (Coordinador/a Administrativo Financiero, Coordinador Técnico, Especialista

		<p>en Planificación y Control y Administrador de Contratos) con el propósito de cumplir con los compromisos adquiridos ante los entes financiadores y/o cooperantes y mostrar un buen desempeño de la inversión.</p> <p>NOTA: Periódicamente de acuerdo a lo establecido en los instrumentos de gestión de los programas, esta Gerencia rinde informe de avances a los entes financiadores y/o cooperantes, así mismo informa cuando sea requerido sobre los avances en cada uno de los proyectos a la Dirección Técnica y Presidencia de la Institución.</p>
3	Coordinador Administrativo Financiero	Recibe de parte de la Unidad Financiera Institucional información sobre el techo presupuestario del próximo ejercicio fiscal asignado a la Unidad, previa gestión ante el Ministerio de Hacienda de la Unidad Responsable de Proyectos de la Institución.
4	Coordinador Administrativo Financiero	En coordinación con el Técnico Administrativo de Presupuestos, elabora el presupuesto anual sobre la base del Plan de Acción y Plan anual de compras autorizados por cada uno de los entes financiadores y/o cooperantes y la respectiva asignación presupuestaria.
5	Técnico Administrativo de Presupuestos	<p>Elabora y procesa la Programación de Ejecución Presupuestaria (PEP) en el Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI) y Sistema Integrado de Control de Ejecución Presupuestaria (SICEP) y documentos de apoyo para la programación.</p> <p>Una vez aprobado por el Ministerio de Hacienda el presupuesto de operación del ejercicio fiscal en gestión, elabora los compromisos presupuestarios en el SICEP.</p>
6	Coordinador Administrativo Financiero	Elabora programación mensual de la inversión pública por fuente de financiamiento.
7	Técnico Administrativo de Presupuestos	<p>Bajo la supervisión del Coordinador Administrativo Financiero, tomando como base el Plan de acción anual y presupuesto aprobado, elabora y consolida la Programación Anual de Adquisiciones y Contrataciones.</p> <p>Remite Programación Anual de Adquisiciones y Contrataciones al Gerente del Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID para su revisión y aprobación, así como para gestión de no objeción por los entes financiadores y/o cooperantes</p>
8	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	<p>Recibe, aprueba y gestiona no objeción por los entes financiadores y/o cooperantes a plan de adquisiciones y contrataciones para el periodo.</p> <p>Si hubiese observaciones a lo solicitado, se hacen las correcciones correspondientes.</p>

Referencia: 46	Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia	Dirección Técnica	

Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	1 de 2
12	11	2007	Código: 250.3.07.14	
20	04	2009	Código: 250.3.08.14	
15	01	2015	Código: 58.1.3.14.02	
09	12	2019	Código: 46.3.19.02	

Nombre del Procedimiento: Control de Egresos.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador Técnico	Supervisa la ejecución de las obras realizadas en cada uno de los proyectos desarrollados en la Gerencia y reporta el seguimiento al Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID, verifica que cada uno de los administradores y supervisiones de contratos, realicen el trabajo con la debida diligencia.
		Recibe la documentación remitida por el administrador de contratos y revisa, elaborando observaciones si las hubiere, así mismo elabora Nota/memorándum en la cual da fe de que todos los documentos están debidamente revisados y que los cálculos de las estimaciones presentadas por el administrador son fidedignas, para que Coordinador Administrativo Financiero proceda a validar el pago respectivo al contratista.
2	Coordinador Administrativo Financiero	Revisa que toda la documentación que sirve como respaldo de pago, venga en orden y remite al Técnico Administrativo de Tesorería, para que valide la disponibilidad de fondos, fuente de financiamiento, categoría de inversión, cifrado presupuestario, entre otros, con el propósito de elaborar cheque.
3	Técnico Administrativo de Tesorería	Revisa documentación proporcionada y llena y verifica que el check list de documentos este completo, elabora Boucher y cheque, y pasa al Coordinador Administrativo Financiero para revisión y ser remitido al departamento de Tesorería para firma de cheque.
4	Técnico Administrativo de Presupuestos	Informa al Técnico Administrativo de Tesorería del pago que se está tramitando y proporciona copia del compromiso presupuestario de dicho proyecto al Coordinador Administrativo Financiero. En el caso que el pago a realizarse sea de un ejercicio anterior, indica al Técnico Administrativo de Tesorería que corresponde a las provisiones del ejercicio fiscal anterior.
5	Técnico Administrativo de Tesorería	Recibe documentación, revisa y registra en el sistema informático SAFI en el módulo de Tesorería el devengado de las facturas o recibos por las obligaciones contraídas y envía al Técnico Administrativo Contable para que realice el devengamiento de la obligación en el Sistema informático SAFI en el módulo de Contabilidad
6	Técnico Administrativo Contable	Recibe documentos, revisa y valida en el sistema informático SAFI en módulo de Contabilidad el devengamiento de la obligación contraída e imprime comprobante contable y devuelve al Técnico Administrativo de Tesorería para que efectúe el pago.
7	Técnico Administrativo de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y ordena la documentación. Efectúa retenciones de impuestos de la Renta e IVA, si procede.

		<ul style="list-style-type: none"> Elabora voucher y cheque Envía al Coordinador Administrativo Financiero para su revisión.
8	Coordinador Administrativo Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa la documentación. firma voucher de “revisado” Envía a Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID para firma de “autorizado” del voucher
9	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	Firma de autorizado el voucher de pago y devuelve a Coordinador Administrativo Financiero para que remita al técnico financiero de tesorería del programa para que gestione las respectivas firmas de los refrendarios.
10	Técnico Administrativo de Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> Recibe del Coordinador Administrativo Financiero la documentación de pago y remite al departamento de tesorería de la Unidad Financiera Institucional el cheque con toda la documentación de respaldo para gestionar las firmas de los refrendarios. Recibe el cheque firmado con toda la documentación de respaldo del departamento de Tesorería de la Unidad Financiera Institucional, revisa que todos los documentos estén devueltos conforme el check list enviado. Realiza pago a los proveedores y/o contratistas Efectúa registro del pago en el sistema informático SAFI módulo de tesorería Remite al Técnico Administrativo Contable del Programa la documentación de pago para su registro contable.
11	Técnico Administrativo Contable	<ul style="list-style-type: none"> Recibe documentación del Técnico Administrativo de Tesorería. Da control de calidad a la documentación recibida (revisa exactitud de las cantidades y deducciones realizadas). Valida y registra en el Módulo de Contabilidad del sistema informático SAFI el pago realizado. <p>Imprime y firma partidas contables emitidas por el sistema informático SAFI en el módulo de contabilidad, anexa la documentación de respaldo y la envía al Departamento de Contabilidad Institucional para firma y sello de revisado.</p>
12	Jefe del Dpto. de Contabilidad Institucional	Recibe, firma y sella las partidas contables de revisado, devuelve al Técnico Financiero Contable del Programa

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
12	11	2007	Código: 250.3.07.16	
20	04	2009	Código: 250.3.08.16	
15	01	2015	Código: 58.1.3.14.04	
09	12	2019	Código: 46.3.19.04	

Nombre del Procedimiento: **Manejo y Custodia de Archivo y Documentación.**

Insumos:

	Responsable	Descripción de la actividad
--	-------------	-----------------------------

MANEJO Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES DE PAGO		
1	Técnico Administrativo de Tesorería	Recibe expediente de pago y complementa documentación requerida , agrega compromiso presupuestario y toda la información necesaria de respaldo, complementando el expediente de pago, registra en el sistema informática SAFI en el módulo de Tesorería y lo traslada al Técnico Administrativo Contable para el registro respectivo.
2	Técnico Administrativo Contable	Realiza el registro contable respectivo en el sistema informático SAFI módulo de contabilidad y traslada expediente a encargado de Archivo.
3	Colaborador Administrativo	Recibe del técnico contable el expediente de pago para su debido resguardo. El Colaborador Administrativo encargado del archivo, recibe información técnica y administrativa relacionada con los contratos relacionados con los programas, para completar expedientes de ejecución.
4		Digita en matriz de control de expedientes de pagos recibidos para archivo , la información importante y detallada en cada expediente de pagos que facilite su ubicación
5		Realiza ubicación física en la estantería, para el reguardo de los expedientes de pagos debidamente codificados por orden correlativo de contratos y fechas.
PRESTAMO DE EXPEDIENTES		
6	Colaborador Administrativo	Recibe solicitud en calidad de préstamos de documentación y expedientes de pagos de otras áreas técnicas y administrativas de la Institución.
7	Colaborador Administrativo	Llena formulario para controlar la entrega y/o recepción de documentación y/o expediente de pagos solicitado, verifica fecha y firma de recepción por el área solicitante.
8	Colaborador Administrativo	Entrega documentación al área solicitante
9	Colaborador Administrativo	Monitorea las entregas en calidad de préstamo de información y/o expedientes de pago, para gestionar su devolución.
10	Colaborador Administrativo	Recibe documentación y/o expedientes de pago solicitadas en calidad de préstamo en la fecha prevista.
11	Colaborador Administrativo	Verifica que la información devuelta este completa y que corresponda a la entregada.
12	Colaborador Administrativo	Coloca en la estantería en el orden que corresponde, la documentación y/o expediente de pagos para su resguardo y custodia.

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
13	02	2014	Código: 262.3.13.01	
09	12	2019	Código: 46.3.19.05	

Nombre del Procedimiento: **Asistencia Técnica y Administrativa a Operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas Rurales del país que no pertenecen a ANDA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador Técnico	Recibe de las Operadoras administradoras de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rurales, Solicitud de Asistencia Técnica firmada y sellada por el representante de la Junta.
2	Coordinador Técnico	Verifica que la Operadora Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rurales cumpla con los siguientes requisitos: 1- Que estén Declaradas de Interés Social. 2- Que estén registradas en el Diagnostico y Catastro Georreferenciado de Sistemas de Agua no Administrados por ANDA
3	Coordinador Técnico, Colaborador Jurídico	Si la Operadora no cumple con los requisitos, se pedirá a la operadora Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rurales solicite: La Declaradas de Interés Social y posteriormente ser registrada en el Diagnostico y Catastro Georreferenciado de Sistemas de Agua no Administrados por ANDA.
4	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID, Coordinador Técnico	Cumplidos los requisitos de la actividad N° 2, evalúa la solicitud y procede aprobar o denegar la Asistencia Técnica especializada en las siguientes áreas: 1- Asistencia en Electromecánica 2- Asistencia en Infraestructura 3- Asistencia en Calidad de Agua y Saneamiento 4- Asistencia en Contabilidad y 5- Asistencia en Asesoría Legal 6- Asistencia en Organización Comunitaria y Administración
5	Coordinador Técnico	Si es aprobada la solicitud de asistencia, programa visita para brindar la Asistencia Técnica requerida. Si es denegada la solicitud, notifica al representante legal de la Operadora Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rural.
6	Técnico de infraestructura, Trabajador Social, Técnico Legal, Técnico Contable, Técnico Electromecánico	El técnico operativo designado, realiza la visita de campo, se reúne con directivos y/o representantes legales de la organización y procede a realizar el tipo de asistencia técnica que han solicitado.
7	Técnico Operativo	Llena bitácora con el detalle del trabajo realizado y solicita firma y sello de la Operadora Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rural atendida, agregando las evidencias de la visita.
8	Técnico de infraestructura, Trabajador Social, Técnico Legal, Técnico Contable, Técnico Electromecánico	En caso la asistencia técnica requiera de seguimiento o continuidad, programa una nueva visita. Emite informe detallado de la asistencia técnica y lo remite al Coordinador Técnico.
9	Coordinador Técnico	Recibe y verifica el informe de cumplimiento de la atención al requerimiento. Sí quedaron pendientes actividades, se agendarán para próximas visitas de asistencia técnica. Recibe además informe técnico de los técnicos operativos.
10	Secretaria	Resguarda en archivos físicos o digitales. las solicitudes de Asistencia Técnica realizadas, bitácoras y evidencias

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
09	12	2019	Código: 46.3.19.06	

Nombre del Procedimiento: **Capacitaciones a Operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas Rurales del país que no pertenecen a ANDA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador Técnico	Recibe de las Operadoras administradoras de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rurales, Solicitud para Capacitaciones firmada y sellada por el representante legal de la Junta.
2	Coordinador Técnico	Verifica que las Operadoras Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rurales cumpla con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> 1- Que estén Declaradas de Interés Social 2- Que estén registradas en el Diagnostico y Catastro Georreferenciado de Sistemas de Agua no Administrados por ANDA.
3	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID, Coordinador Técnico, Colaborador Jurídico	Si la Operadora no cumple con los requisitos, se pedirá a la operadora Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rurales solicite: La Declaradas de Interés Social y posteriormente ser registrada en el Diagnostico y Catastro Georreferenciado de Sistemas de Agua no Administrados por ANDA.
4	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID, Coordinador Técnico	Cumplidos los requisitos de la actividad N° 2, evalúa la solicitud y procede aprobar o denegar la solicitud para el proceso de Capacitaciones
5	Coordinador Técnico	Si la solicitud es aprobada, programa visita con los directivos de la Operadora. Si la solicitud es denegada, notifica al representare legal de la Operadora Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rural.
6	Técnico de infraestructura, Trabajador Social, Técnico Legal, Técnico Contable, Técnico Electromecánico	En la primera visita de campo, el técnico designado, se reúne con directivos y/o representantes legales de la organización, para explicar el proceso que se desarrolla en los contenidos de las capacitaciones, programación de fechas para realizarse y la ubicación en donde se llevaran a cabo, pudiendo ser en la comunidad o en el CFI-ANDA Los módulos de capacitación que se imparten son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> 1. Organización Comunitaria y participación ciudadana en los SAPS (Sistemas de agua potable y saneamiento). 2. Administración técnica financiera, cálculo de tarifa, pliego tarifario y facturación 3. Operación y mantenimiento a sistemas por gravedad

		y bombeo. 4. Calidad de agua para consumo humano 5. Jornada práctica en un sistemas de agua
7	Técnico de infraestructura, Trabajador Social, Técnico Legal, Técnico Contable, Técnico Electromecánico	Llena bitácora con detalle del trabajo realizado por cada jornada, con lista de asistencia firmada y sellada por los directivos de la Operadora Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rural atendida. Agrega las evidencias de la visita.
9	Coordinador Técnico	Recibe y verifica el cumplimiento de las jornadas de Capacitaciones realizadas. Si quedan pendiente actividades por realizar, se agendarán para próximas visitas.
10	Secretaria	Resguarda en archivos físicos las solicitudes de Capacitaciones, bitácoras del trabajo realizado, listas de asistencias y evidencias.

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
09	12	2019	Código: 46.3.19.07	

Nombre del Procedimiento: **Declaratoria de Interés Social a Operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas Rurales del país que no pertenecen a ANDA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Coordinador Técnico	Recibe de las Operadoras administradoras de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rurales solicitud para la Declaratoria de Interés Social firmada y sellada por el representante legal de la Operadora.
2	Coordinador Técnico	Verifica que la Operadora Administradora de Agua Potable y Saneamiento Rurales cumpla con los siguientes requisitos Requisitos: 1- Que estén registradas en el Diagnostico y Catastro Georreferenciado de Sistemas de Agua no Administrados por ANDA (si la solicitante no cumple con este requisito, se iniciara el procedimiento para el ingreso al catastro) 2- Copia del Diario oficial en donde se le otorga la personería jurídica
3	Coordinador Técnico	Cumplidos los requisitos de la actividad N° 2 programa visita y asigna a los técnicos responsables para realizar estudio socioeconómico, el cual contendrá la siguiente información: 1- Estudio técnico 2- Estudio social 3- Estudio económico y 4- Estudio legal
4	Técnico de infraestructura,	Realiza la visita de campo, se reúne con directivos y/o

	Trabajador Social, Técnico Legal, Técnico Contable,	representantes legales de la operadora para realizar el estudio el cual deberá incluir: 1- Informe de Visita (bitácora del trabajo realizado, debidamente firmado y sellado por los representantes de la Operadora constando que se les realizó la visita) 2- Informe Técnico, Económico, Social y Legal
5	Técnico de infraestructura, Trabajador Social, Técnico Legal, Técnico Contable,	Una vez recolectada la información elabora el estudio socioeconómico, y de acuerdo al diagnóstico realizado emite la recomendación o no de ser declarados de interés social
6	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	remite nota junto con el informe de estudio socioeconómico a la Junta de Gobierno para su aprobación o denegación de la Declaratoria de Interés Social
8	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	Recibe el punto de acta y procede a realizar lo siguiente: 1- Si la operadora es aprobada por Junta de Gobierno, elabora una Constancia en la cual se acredita que la Operadora es Declarada de Interés Social, luego se le notifica al representante legal, el acuerdo de aprobación y que pasen a retirar dicha constancia a las oficinas de la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID de ANDA 2- Si la solicitud es denegada por Junta de Gobierno, notifica el dictamen del acuerdo al Representante Legal de la Operadora.
9	Secretaria	Resguardadas en archivo físico las solicitudes y fotocopias de documentación por cada Operadora,

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
09	12	2019	Código: 46.3.19.08	

Nombre del Procedimiento: **Análisis de Calidad de agua para Operadores de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento en zonas Rurales del país que no pertenecen a ANDA.**

Insumos: En el CID se realizan capacitaciones, sobre calidad del agua, pruebas básicas de calidad de agua. Fue creado para apoyar a los operadores de sistemas rurales en temas de sanidad. Se encuentra ubicado en el CFI.

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Secretaria	Recibe solicitud para Análisis de calidad de agua presentada por los Técnicos Operativos de la Gerencia de Atención a sistemas y comunidades rurales, donde solicitan análisis de calidad del agua en el Centro de Investigación y Desarrollo (CID)
2	Secretaria	Notifica a la persona encargada del CID
3	Técnico en Saneamiento Ambiental del Centro de	Verifica que las comunidades posean Declaratoria de Interés Social, o estén en el proceso de obtenerla, luego contacta a la persona que hizo la gestión y coordina muestreo (si así lo

	Investigación y Desarrollo (CID)	requiere el solicitante) con el equipo técnico de la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID o programa la recepción de la o las muestras según el caso
4	Técnico en Saneamiento Ambiental	En caso de ser requerido, procede a la toma de muestras
5	Técnico en Saneamiento Ambiental del Centro de Investigación y Desarrollo (CID)	Recibe las muestras y procede a realizar los análisis, luego emite los resultados y envía por los medios disponibles a la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID y a la Operadora Rural que realizó la solicitud. Elabora informe periódico de Calidad del Agua realizado a las Operadoras Rurales y remite al Coordinador Técnico.

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
09	12	2019	Código: 46.3.19.09	

Nombre del Procedimiento: **Capacitaciones en el Centro de Investigación y Desarrollo (CID)**

Insumos: En el CID se realizan capacitaciones, sobre calidad del agua, pruebas básicas de calidad de agua. Fue creado para apoyar a los operadores de sistemas rurales en temas de sanidad

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Secretaria	Recibe solicitud de Operadoras de sistemas de agua potable y saneamiento, Jefaturas de ANDA, entidades gubernamentales, Universidades y representantes de ONG sin fines de lucro donde hacen el requerimiento de capacitación en el Centro de Investigación y Desarrollo.
2	Secretaria	Recibe y coordina con Responsable del Centro de Investigación y Desarrollo y verifica los compromisos previos para programar espacio de atención al solicitante; luego coordina con quien ha solicitado capacitación en el CID y entrega el formulario de atención indicando que deberán llenarlo y presentarlo a la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID
3	Secretaria	Recibe el formulario, con firma, y sello y confirma aceptación y reserva del CIDE
4	Técnico en Saneamiento Ambiental del Centro de Investigación y Desarrollo (CID)	Desarrolla la capacitación solicitada y remite informe a Coordinador Técnico de la Gerencia

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
09	12	2019	Código: 46.3.19.10	

Nombre del Procedimiento: **Capacitaciones en el Centro de formación Integral CFI - ANDA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de actividad
1	Secretaria	Recibe solicitud a través de nota o correo electrónico para el uso de las instalaciones del Centro de Formación Integral CFI.
2	Encargado del Centro de Formación Integral CFI-ANDA	Aprueba o rechaza la solicitud y notifica a la entidad solicitante. Para las solicitudes aprobadas, remite formulario para ser completado sobre datos generales de la actividad; como el nombre la capacitación, número de personas en participar, fecha, hora y nombre del facilitador.
3	Encargado del Centro de Formación Integral CFI-ANDA	Desarrolla la actividad programada y remite informe de asistencia a Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID y Coordinador Técnico.

Referencia: 46			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	
12	11	2007	Código: 250.3.07.13	
20	04	2009	Código: 250.3.08.13	
15	01	2015	Código: 58.1.3.14.01	
09	12	2019	Código: 46.3.19.11	

Nombre del Procedimiento: **Revisión de Carpetas técnicas (elaboradas por FISDL, Juntas Rurales)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaria	Recibe del Representante del FISDL o Junta rural, Carpeta Técnica para que sea revisada.
2	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	Entrega a los técnicos de la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID
3	Técnico de infraestructura, Técnico Legal, Técnico electromecánico.	Revisa que esté completa la documentación recibida, (de no estar completa se devuelve al solicitante).
		Realizan revisión de los diseños y verifica la información en campo del documento de acuerdo a los requisitos técnicos (Normas técnicas y especificaciones vigentes) de ANDA.
		Programa y coordina las visitas técnicas de campo de acuerdo a las solicitudes y prioridades de Gerencia Elabora Dictamen técnico de ajuste, favorable o desfavorable, basándose en los informes de revisión emitidos por cada unidad involucrada y se lo entrega al Coordinador técnico de la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y proyectos AECID.

4	Gerente de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID	Firma el Dictamen de revisión de la Carpeta Técnica (aprobado, rechazado u observado) y se lo entrega a la Secretaría de Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales. Para enviar al Director Técnico para firma de visto bueno (Vo.Bo.).
5	Secretaría de Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales	Elabora nota de remisión de carpeta técnica y dictamen final y lo envía al solicitante.

GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA

No.	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	CÓDIGO
	GERENCIA	
1	Formulación o actualización de guías, normativas o documentos técnicos para procesos institucionales	47.3.20.01
	UNIDAD DE DISEÑOS ELECTROMECAÑICOS	
1	Control, Análisis y Seguimiento del consumo de Energía Eléctrica Institucional facturado por las Distribuidoras de Energía Eléctrica y CEL.	47.1.3.20.01
2	Control, Análisis y Seguimiento de la facturación de Energía Eléctrica Institucional facturada por CEL.	47.1.3.20.02
3	Control, Análisis y Seguimiento de la facturación facturada por Entes Regionales.	47.1.3.20.03
4	Elaboración o Actualización de Informes e Historiales de consumo de Energía Eléctrica.	47.1.3.20.04
5	Gestión de Reclamos hacia la distribuidora de Energía Eléctrica o CEL.	47.1.3.20.05
6	Trámite de Factibilidades de Nuevos Servicios de Energía Eléctrica o Incremento de Carga existente.	47.1.3.20.06
7	Administración o Supervisión de Obras Electromecánicas y en Eficiencia Energética.	47.1.3.20.07
8	Diagnósticos Electromecánicos o Energéticos	47.1.3.20.08
9	Elaboración o Revisión de Diseños Electromecánicos	47.1.3.20.09
10	Asesoría Técnica a las Regiones en Electromecánica y Eficiencia Energética	47.1.3.20.10
11	Participación en Comisión Evaluadora de Ofertas de Licitaciones en Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI)	47.1.3.20.11
12	Gestión y participación Inter Institucional	47.1.3.20.12
	UNIDAD DE FACTIBILIDADES	

1	Tramite de Factibilidad para Proyectos Formales y Comunidades	47.2.3.20.01
2	Aprobación de Planos para Proyectos Formales y Comunidades	47.2.3.20.02
3	Recepción de Campo Parcial y Definitiva para Proyectos Formales y Comunidades	47.2.3.20.03
4	Habilitación Para Proyectos Formales y Comunidades (procedimiento aplica para regiones metropolitana y central)	47.2.3.20.04
	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DESCENTRALIZADOS	
1	Apoyo en asistencia electromecánica y redes a las operadoras de sistemas bajo gestión descentralizada	47.3.3.20.01
2	Apoyo en asistencia técnica a la gestión operativa, comercial, informática y administrativa financiera a las operadoras de sistemas bajo gestión descentralizada	47.3.3.20.02
3	Liquidación mensual de ingresos y facturación de las operadoras descentralizadas	47.3.3.20.03
4	Monitoreo y seguimiento de cumplimiento contractual de anda a las operadoras de sistemas descentralizados de ANDA	47.3.3.20.04
	UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL	
1	Recepción y Seguimiento a Denuncias Ambientales relacionada con Actividades y Proyectos de ANDA	47.4.3.20.01
	Trámite del Permiso Ambiental para Proyectos Nuevos de ANDA	47.4.3.20.02
	Monitoreo y Seguimiento de Permisos Ambientales	47.4.3.20.03
	UNIDAD RESPONSABLE DE PROYECTOS	
1	Consolidar y registrar el Programa Anual de Inversión Pública (PAIP) institucional en el Sistema de Información de la inversión pública (SIIP) del ministerio de Hacienda.	47.5.3.20.01
2	Seguimiento del Programa Anual de Inversión Pública en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP).	47.5.3.20.02
3	Consolidar y registrar el Programa Anual de Pre inversión Pública (PAP en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP).	47.5.3.20.03
4	Seguimiento del Programa Anual de Preinversión Pública en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP).	47.5.3.20.04
5	Gestión para la obtención de código SIIP para proyectos de inversión pública en la DGICP	47.5.3.20.05
6	Revisar y validar de los estudios de pre inversión de proyectos a ser ejecutados con base a requerimientos institucionales y del Ministerio de Hacienda.	47.5.3.20.06
7	Seguimiento y control de Avances en la ejecución de Proyectos de Ayuda Mutua de las respectivas Gerencias Regionales.	47.5.3.20.07
8	Actualización del Programa de Inversión Pública de Mediano Plazo (PRIPME) en el Sistema de Información de la Inversión Pública (SIIP).	47.5.3.20.08

9	Actualización de Base de Datos de Proyectos de Inversión Ejecutados por ANDA	47.5.3.20.09
10	Elaboración de Informes Ejecutivos de Proyectos de Inversión	47.5.3.20.10
11	Elaboración de Reporte de desviaciones de plazos y costos de proyectos de inversión	47.5.3.20.11

GERENCIA INFRAESTRUCTURA

Referencia: 260			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de infraestructura	
13	02	2014	Código: 268.3.13.03	
07	01	2020	Código: 47.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Formulación o actualización de guías, normativas o documentos técnicos para procesos institucionales.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Gerente de Infraestructura	Instruye a personal bajo su cargo y/o unidades para actualizar o formular el documento técnico requerido.
2	Jefe de Unidad delegada	Delega a técnico, para investigación.
3	Técnico designado	Realiza investigaciones del tema, procede a la formulación/ actualización de documento; una vez finalizado el documento envía a Jefe de Unidad para revisión.
4	Jefe de Unidad designada	Revisa documento, si hubiere observaciones envía al técnico; para que estas sean superadas.
5	Técnico designado	Recibe documento con observaciones y corrige de ser el caso; corregido el documento envía a Jefe de Unidad -, para remisión
6	Jefe de Unidad designada	Verifica la incorporación de observaciones y remite a Gerente de Infraestructura
7	Gerente de Infraestructura	Recibe documento, revisa y si hubiere observaciones remite documento observado a Jefe de Unidad designada; a la vez instruye preparar para consulta con otras gerencias, cuando el tema lo requiera
8	Jefe de Unidad designada	Remite a técnico, para incorporar observaciones y dar lineamientos de acuerdo a instrucciones del Gerente de Infraestructura

11	Técnico asignado	Atiende observaciones y corrige el documento. Y envía a Jefe de Unidad.
12	Jefe de Unidad Designada	Envía documento con observaciones atendidas a Gerente de Infraestructura
13	Gerente de Infraestructura	Revisan observaciones, procede a enviar a la Gerencia de Planificación.
22	Secretaria de Gerencia de Infraestructura	Envía con nota de remisión el documento a la Gerencia de Planificación.

UNIDAD DE DISEÑOS ELECTROMECÁNICOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	
29	12	2007	Código: 248.3.07.01	
20	04	2009	Código: 203.3.08.01	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.01	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Control, Análisis y Seguimiento del consumo de Energía Eléctrica Institucional facturado por las Distribuidoras de Energía Eléctrica y CEL.**

Insumos: Facturación y detalles anexos emitidos por las distribuidoras de energía eléctrica, CEL, y la Unidad de Transacciones, pliegos tarifarios y condiciones autorizados por SIGET, Ley de Electricidad, Reglamento de Operación del Sistema de Transmisión y del Mercado Mayorista Basado en Costos de Producción.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Recibe la facturación emitida por la empresa Distribuidora de energía eléctrica y CEL, debiendo quedar detallado fecha y hora exacta de la recepción, así como, el nombre de quien recibe y el sello de respaldo.
2	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Descarga la información contenida en los detalles colectivos de la factura en las plantillas Excel para el mes facturado, por cada distribuidora (incluyendo a la CEL) y para cada Región. Guarda en formato digital las facturas separadas por región.
3	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Registra en sus controles internos, los datos generales de la facturación que se ha recibido, como: Fecha y hora de recepción, Mes y Monto facturado, N° del documento de cobro, fecha de vencimiento del documento.
4	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Prepara Plantilla de cálculo utilizada el mes próximo anterior, se adecua al mes que se va a revisar, manteniendo aquellos datos que son insumos para el mes a analizar como: lectura actual (trasladada a lectura anterior) y el pliego tarifario vigente.

5	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Introducción de datos a Plantilla Introduce por cada servicio: lectura actual (sin registro horario, punta, valle y resto), Potencia del mes expresada en KW, factor de potencia, compensación por falla expresada en dólares, tarifa de energía actualizada (también en dólares) y otros cargos aplicados bajo justificación especial en el mes.
6	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Revisión de cálculos Revisa si estos están acordes a los detallados en los colectivos o documentos; validando que los cargos aplicados y detallados en la factura de la Distribuidora o CEL correspondan a los montos obtenidos mediante la plantilla de cálculo diseñada por ANDA.
7	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Analiza y verifica Cada uno de los datos procesados, cuando existe inconsistencia en los cálculos y/o desglose de información del colectivo, se recurre al contacto oficial designado por cada distribuidora y CEL o con personal de la Región afectada, para solventar los casos, inclusive coordinar las visitas de verificación en campo. <ul style="list-style-type: none"> a) Si la plantilla no muestra diferencias de cálculo significativas en ninguno de los servicios, y si el monto global del total de servicios facturados por la Distribuidora se encuentra dentro del rango normal, se avala el cálculo de cargos de la factura y se procede con el trámite de pago. b) Si la plantilla expresa diferencias significativas en alguno de los servicios facturados, se procede a detectar si se trata de una falla de ajuste en la plantilla para ese servicio en particular o si por el contrario, existe un caso de facturación con error. c) Superadas las inconsistencias, se procede a realizar informe de validación de montos facturados, consolidados en un cuadro resumen por cada distribuidora y por cada Región. Incluyéndoles un desglose de específicos presupuestarios y concepto a detallar al momento de generarse la S-1.
8	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Imprime desglose de específicos presupuestarios y concepto a detallar que amparará a los Comprobantes de Crédito Fiscal.
9	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	Verifica el informe y si hay observaciones, las hace del conocimiento del Analista de Facturación de Energía eléctrica para que proceda a superarla. Superadas las observaciones, se da lineamiento para que se soliciten a cada unidad Regional según corresponda (Occidental, Oriental, Central o Metropolitana), las S-1 correspondientes para trámite de pago a proveedores del servicio y generar los informes a las unidades interesadas en los datos de facturación.
10	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe lineamientos y procede a solicitarle a las Unidades Regionales según corresponda Occidental, Oriental, Central o Metropolitana, las S-1 para el trámite de pago. ▪ Solicita vía correo electrónico a la Región correspondiente la elaboración del S-1, que ampara los montos a ser cancelados por ANDA. ▪ Elabora nota de remisión dirigida a la Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA de los comprobantes de Crédito Fiscal acompañado del desglose de facturación correspondiente por Región.

11	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe nota y COMPROBANTE DE CREDITO FISCAL originales y verifica, que el desglose este acorde a los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL; revisa fechas y montos, y si hay observaciones, las hace del conocimiento del Analista de Facturación de Energía eléctrica, para que proceda a superarla. Firma nota para remisión de los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL una vez superadas las observaciones con el desglose de facturación y todo aquello que ampare, y remite a la Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA.
12	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Remite nota a la Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA con los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL originales y copias, desglose de facturación y todo anexo correspondiente. Archiva para su resguardo, la nota que ha sido enviada a la Unidad Financiera Institucional (UFI), copias de los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL por cada distribuidora y región
13	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Actualiza archivo general de control de energía de los montos a cancelar. Elabora los informes mensuales pertinentes para la Gerencia de Infraestructura, Dirección Técnica, Unidad Financiera Institucional (UFI), Gerencia de Planificación y Desarrollo, Gerencias Regionales y/o cualquier otra unidad interesada, de acuerdo al procedimiento establecido.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética	
29	12	2007	Código: 248.3.07.01	
20	04	2009	Código: 203.3.08.01	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.02	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Control, Análisis y Seguimiento de la facturación de Energía Eléctrica Institucional facturada por CEL.**

Insumos: Colectivo detallado presentado por la distribuidora de energía eléctrica y plantilla que contiene lecturas anteriores, tarifas eléctricas vigentes aprobadas por SIGET y facturación presentada por CEL, Documento de Transacciones Económicas (DTE) enviados por la UNIDAD DE TRANSACCIONES (UT).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Recepción: Recibe de CEL la factura, y la entrega contra firma de recibido por parte de ANDA, debiendo quedar detallada fecha y hora exacta de

		la recepción, así como, el nombre de quien recibe y el sello de respaldo de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.
2	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Registro: Registra en sus controles internos, los datos generales de la facturación que se ha recibido, como: fecha y hora de recepción, mes y monto facturado, N° del documento de cobro, fecha de vencimiento del documento, guarda en formato digital las facturas separadas por región.
3	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Introducción de datos a Plantilla Introduce los datos de la tarifa reportada por CEL para completar el monto total facturado para ANDA, por cada servicio de energía eléctrica.
4	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Elabora nota de remisión para la Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL acompañados del detalle presentado por CEL. Anexa detalle de distribución por región y distribuidora, de acuerdo a lo que está facturando CEL.
5	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> Revisa COMPROBANTE DE CREDITO FISCAL contra desglose de cada distribuidora, fecha de vencimiento de los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL, montos etc., y si se encuentra todo correctamente, firma nota de remisión. Revisa también el cobro de los servicios del mercado Mayorista contra datos presentados en Documento de Transacciones Económicas (DTE) de la Unidad de Transacciones (UT). Caso contrario se procede a realizar los ajustes y verificaciones necesarias. Entrega nota a Analista de Facturación de Energía eléctrica, para que sea remitida a la Unidad Financiera Institucional (UFI).
5	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe nota firmada y sellada que ampara los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL y detalle presentado por CEL. Para remitir a la Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA. Actualiza archivo general de control, los montos a cancelar como los remanentes de los servicios del Mercado Mayorista.
6	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Cuando la nota ha sido recibida, firmada y sellada por la Unidad Financiera Institucional (UFI), se procede a archivar para su resguardo.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética	
29	12	2007	Código: 248.3.07.01	
20	04	2009	Código: 203.3.08.01	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.03	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Control, Análisis y Seguimiento de la facturación emitida por Entes Regionales.**

Insumos: Documento de Transacciones Económicas (DTE) enviados por la Unidad de Transacciones (UT).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Recepción: Recibe de la UNIDAD DE TRANSACCIONES (UT) la factura de cargos regionales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ente Operador Regional (EOR) • Comisión Regional de Interconexión Eléctrica (CRIE) • Empresa Propietaria de la Red S.A. (EPR) (por el uso de red de Transmisión Regional de la Línea SIEPAC) <p>Entrega contra firma de recibido por parte de ANDA, debiendo quedar detallado fecha y hora exacta de la recepción, así como, el nombre de quien recibe y el sello de respaldo de la unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.</p>
2	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Registro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registra en sus controles internos, los datos generales de la facturación que se ha recibido, como: Fecha y hora de recepción, mes y monto facturado, N° del documento de cobro, fecha de vencimiento del documento. • Entrega a Jefe de la unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica, documentos recibidos para su verificación. Guarda en formato digital las facturas separadas por región.
3	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<p>Recibe comprobantes y procede a realizar:</p> <p>Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa contra DOCUMENTO DE TRANSACCIONES ECONOMICAS (DTE) si los cargos aplicados están acorde al consumo de energía eléctrica del sistema conectado en alta tensión (Sistema Las Pavas y Zona Norte). ▪ Si existe alguna inconsistencia, se procede a realizar el reclamo a la UNIDAD DE TRANSACCIONES (UT). ▪ Entrega comprobantes validados a Analista de Facturación de Energía eléctrica.
4	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Introducción de datos a Plantilla Introduce montos facturados en plantilla general de consumo de energía eléctrica institucional.</p>
5	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora nota de remisión hacia la Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA de los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL acompañado del detalle presentado por CEL. • Anexa detalle de comprobantes y entrega a jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica para su revisión.
6	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa nota contra COMPROBANTE DE CREDITO FISCAL de cargos regionales, fecha de vencimiento de los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL, montos etc., y si se encuentra todo correctamente, firma nota de remisión. ▪ Caso contrario, se procede a realizar los ajustes y verificación necesarios. ▪ Entrega nota firmada a Analista de Facturación de Energía eléctrica para su remisión.

7	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Entrega nota firmada y sellada que ampara los COMPROBANTES DE CREDITO FISCAL y detalle presentado por CEL a la Unidad Financiera Institucional (UFI) de ANDA.
8	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Archiva nota para resguardo.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	
29	12	2007	Código: 248.3.07.01	
20	04	2009	Código: 203.3.08.01	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.04	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración o Actualización de Informes e Historiales de consumo de Energía Eléctrica.**

Insumos: Plantilla de revisión de la facturación de energía eléctrica por región y distribuidora, y plantilla general de consumo de energía eléctrica institucional.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de Informes o historiales de consumos de energía eléctrica, Institucional, Regional, de una estación de bombeo en específico o de acuerdo a requerimientos del solicitante. Instruye a Analista de Facturación de Energía eléctrica sobre el tipo de informe solicitado, si es nuevo requerimiento. Si es actualización de historial, el Analista de Facturación de Energía eléctrica realiza procedimiento.
2	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Si es informe nuevo, crea informe con los datos solicitados. Si el historial ya existe se actualiza.
3	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Actualización de archivo</p> <p>Introduce los valores detallados en la factura de energía eléctrica de acuerdo al requerimiento, hasta dejar actualizado su historial de consumo. La gráfica contenida en el mismo archivo mostrará automáticamente la tendencia de consumo y se podrá identificar cualquier alteración significativa o anormal.</p>

4	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Remite para Vo.Bo. de la Jefatura de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.
5	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa informe y verifica que los datos estén acordes al facturado y con los datos correctos tanto de la facturación de la distribuidora como de CEL. • Entrega a Analista de Facturación de Energía eléctrica para que proceda a enviarlo a la Unidad o Área solicitante, con nota física o vía correo electrónico según sea el caso.
6	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	De acuerdo a lo instruido envía por correo electrónico o prepara nota de remisión a la Unidad o Área solicitante con informe anexo.
7	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> • Firma nota de remisión • Entrega a Analista de Facturación de Energía eléctrica para su envío.
8	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Remite informe a la Unidad o Área Solicitante con copia a la Dirección Técnica y a la Gerencia de Infraestructura.
9	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Archiva informe y nota para respaldo.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	
29	12	2007	Código: 248.3.07.01	
20	04	2009	Código: 203.3.08.01	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.05	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: **Gestión de Reclamos hacia la distribuidora de Energía Eléctrica o CEL.**

Insumos: Revisión de las diferentes distribuidoras de Energía Eléctrica Regional, Tarifas Eléctricas Vigentes aprobadas por SIGET y detalle de facturación presentado por CEL.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Preparación del Caso</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La anomalía detectada debe justificarse, por lo que antes de cualquier acción, deben prepararse las pruebas que justificarán la presentación del reclamo a la distribuidora o CEL. ▪ Con lo anterior se podrá estar preparado para cualquier argumento de la distribuidora o CEL.

		<ul style="list-style-type: none"> Comunica al Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética para obtener su autorización.
2	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Presentación del Reclamo</p> <ul style="list-style-type: none"> Respalda con documentos o argumentos, además debe quedar un medio comprobable para ANDA, de que la distribuidora o CEL ha recibido correcta y oportunamente el reclamo. La petición de corrección, anulación o reembolso por mala facturación debe ser clara, así como la forma en que se desea que la Distribuidora o CEL emita la respuesta. Elabora nota de remisión de caso a la distribuidora correspondiente. Entrega a Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética para su Vo.Bo. y firma.
3	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> Valida el reclamo y si no hay observaciones firma nota de remisión Entrega a Analista de Facturación de Energía eléctrica, para su envío.
4	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe nota para su remisión. Solicita apoyo a la Gerencia de Infraestructura para la entrega en físico del reclamo a la distribuidora correspondiente.
5	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Seguimiento del Reclamo</p> <p>Después de presentado el Reclamo, da seguimiento para obtener una respuesta del mismo, presionando a la distribuidora o CEL (si el caso lo amerita) para que conteste, corrija, anule o reembolse, según lo requerido, si ha pasado un tiempo máximo de 15 días calendario y no se tiene ninguna respuesta.</p>
6	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica/Coordinador Técnico en Diseños Electromecánicos /Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Evaluación de Respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> Al recibir la respuesta de la distribuidora o CEL (bajo el acuso de recibido de ANDA), debe controlarse fecha y hora en que la presentan. Si la respuesta está acorde a lo requerido, únicamente queda verificar los documentos de descargo o la compensación en próxima factura. Si por alguna razón la distribuidora o CEL presenta pruebas contundentes que justifiquen una solución diferente a lo esperado por ANDA, éstas deberán someterse a un estudio técnico y resolver apegado a Ley. Se evalúa técnicamente, financieramente según sea el caso y en cumplimiento a las normativas de SIGET vigentes.
7	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Archivar</p> <p>Una vez resuelto el caso de reclamo, deberán efectuarse los ajustes que fuesen necesarios en cuanto a modificación de montos o corrección de algún detalle.</p> <p>Archiva para su control y seguimiento.</p>

Referencia: 47.1	Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia	Dirección Técnica	

Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	1 de 5
29	12	2007	Código: 248.3.07.01	
20	04	2009	Código: 203.3.08.01	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.06	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: **Tramite de Factibilidades de Nuevos Servicios de Energía Eléctrica o Incremento de Carga existente.**

Insumos: Solicitudes de las diferentes regiones, unidades, direcciones o instrucción directa, datos técnicos de visita de campo.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	Recibe solicitud de: Dirección Técnica, Gerencia de Infraestructura, Gerencias Regionales u otra unidad de ANDA, para que se inicie el trámite de factibilidad de energía eléctrica o incremento de carga.
2	Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a la carga de trabajo de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética, designa al Coordinador Técnico en Diseños Electromecánico, Ingeniero Supervisor electromecánico o Ingeniero Diseñador Electromecánico, para que realice lo solicitado ya sea nuevo servicio de energía eléctrica o incremento de carga. Si se requiere, solicita apoyo logístico a la unidad solicitante para las inspecciones al lugar donde se requiere la factibilidad de energía eléctrica.
3	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud, planifica y coordina inspecciones al sitio. Solicita transporte a la Gerencia de Infraestructura o si la visita es coordinada con la unidad solicitante, se define la logística del transporte.
4	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico.	Visita al lugar donde se requiere el nuevo servicio de energía eléctrica o incremento de carga para verificar distancia de la línea eléctrica, capacidad, tipo y capacidad de subestación cuando es incremento de carga o todo dato técnico que sea necesario para el trámite.
5	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor Electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> Con los datos obtenidos en la visita realiza esquema de ubicación, llena hoja del electricista (Anexo "A"). Firma y sella anexo "A". Elabora nota o entrega a Analista de Facturación de Energía eléctrica para que elabore la nota de solicitud de factibilidad o

		incremento de carga a la distribuidora.
6	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Elabora nota de solicitud de factibilidad o incremento de carga a la distribuidora correspondiente.
7	Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa nota y anexo "A" y firma • Entrega a Analista de Facturación de Energía eléctrica, para que proceda a remitir la documentación correspondiente.
8	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe nota que será remitida a la Distribuidora. ▪ Pide apoyo a la Gerencia de Infraestructura para la entrega en físico de la nota a la distribuidora correspondiente. ▪ Da seguimiento a la solicitud realizada a la distribuidora en el tiempo estipulado, si este se cumple, se solicitan aclaraciones a la distribuidora. ▪ Recibe nota de factibilidad de servicio de energía eléctrica o incremento de carga, donde detalla los requisitos a cumplir, detallando hora y fecha de recepción. ▪ Entrega nota a Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico.
9	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero o Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe factibilidad del nuevo servicio o incremento de carga del servicio de energía eléctrica, donde detalla los requisitos a cumplir. <p>Elaboración de planos. En cumplimiento al requisito solicitado por la Distribuidora, se deben presentar planos de diseño de las instalaciones a construir o mejorar, por lo que se procede a elaborarlos al interior de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.</p>
10	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero o Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara juego de tres planos y firma cada uno de ellos. • Entrega juego de 3 planos a Analista de Facturación de Energía eléctrica, para que proceda a elaborar nota de remisión a la distribuidora.
11	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora nota remisión de planos a la distribuidora. • Entrega nota a jefe de la unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.
12	Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa nota y firma. • Entrega nota a Analista de Facturación de Energía eléctrica, para su remisión.

13	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe nota y anexos. ▪ Pide apoyo a la Gerencia de Infraestructura para la entrega en físico de la nota a la distribuidora correspondiente. ▪ Da seguimiento a la solicitud realizada a la distribuidora ▪ Recibe carta o correo electrónico de aceptación y observaciones. ▪ Entrega nota a Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico encargado del proyecto.
14	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe carta de aceptación y observaciones a los planos como diseño. ▪ Si hay observaciones las supera y remite nuevamente a la distribuidora. ▪ Si no hay observaciones, procede e informa a Analista de Facturación de Energía eléctrica para que elabore nota dirigida a la distribuidora, solicitando presupuesto del nuevo servicio o incremento de carga. ▪ Coordina si es necesaria la construcción de subestación eléctrica, o con área encargada para adecuar las instalaciones de recibo del suministro de energía eléctrica, que esté acorde a las normas de SIGET.
15	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	Elabora nota solicitud de presupuesto del nuevo servicio o incremento de carga a la distribuidora.
16	Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa nota y firma. • Entrega nota a Analista de Facturación de Energía eléctrica, para su remisión.
17	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe nota y anexos. ▪ Pide apoyo a la Gerencia de Infraestructura para la entrega en físico de la nota a la distribuidora correspondiente. ▪ Da seguimiento a la solicitud realizada a la distribuidora ▪ Recibe carta de presupuesto o correo electrónico con anexo del presupuesto. ▪ Entrega copia de nota a Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico encargado del proyecto y original a jefe de la unidad.
18	Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe presupuesto original ▪ Se presenta directamente a la Dirección Técnica de ANEA para su autorización. ▪ El trámite de pago se hace en base a una Nota de Pedido y se cancela mediante Cheque emitido a nombre de la Distribuidora, contra entrega de Comprobante de Crédito Fiscal o cargado al servicio en casos que sea urgente el trámite, pero debe ser autorizado por una Unidad Superior

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remite nota a CEL, notificando del nuevo servicio o incremento de carga con todo el detalle según contrato, solicitando Vo.Bo. que será presentado a la Distribuidora correspondiente. Solicita a Unidad Jurídica de ANDA copias de las escrituras del inmueble donde será instalado el nuevo servicio de energía eléctrica o incremento de carga.
19	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero o Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe copia de carta de presupuesto del nuevo servicio o incremento de carga del servicio de energía eléctrica, donde detalla los requisitos a cumplir. • Programa visita al lugar para verificar que las instalaciones cumplen con los requisitos exigidos a SIGET.
20	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero o Diseñador Electromecánico.	<p>Toma como insumo la visita de verificación que las instalaciones cumplan los requisitos exigidos por SIGET, procede a elaborar los planos como diseño de las instalaciones a construir o mejorar, elaborándolos al interior de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prepara juego de tres planos y firma cada uno de ellos. ▪ Entrega juego de 3 planos a Analista de Facturación de Energía eléctrica, para que proceda a elaborar nota de remisión a la distribuidora.
21	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<p>Elabora nota de remisión de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juego de planos como construido • Presupuesto del nuevo servicio o incremento de carga a la distribuidora autorizado o cheque. • Copia de escritura de propiedad, si el caso no hay escritura se elabora nota de compromiso que posteriormente se entregara escritura para efectos de finalizar tramite. <p>Entrega nota y documentación a jefe de la unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.</p>
22	Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa nota y anexos y si todo está correcto, firma nota. • Entrega nota con documentación a Analista de Facturación de Energía eléctrica.
23	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe nota y anexos. ▪ Solicita apoyo a la Gerencia de Infraestructura para la entrega en físico de la nota a la distribuidora de energía eléctrica. ▪ Da seguimiento a la solicitud realizada a la distribuidora de energía eléctrica.
24	Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia / Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero o Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe de la distribuidora correspondiente fecha de conexión. ▪ Informa al Área de Electromecánica, Gerencia Regional o Dependencia Solicitante. ▪ Coordina con el Área de Electromecánica la fecha de conexión. ▪ Si el Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico recibe notificación lo hace del conocimiento del jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia.

25	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Archiva documentación para control y seguimiento. Verifica los cargos facturados de acuerdo a lo validado y remitido a la distribuidora de Energía Eléctrica.
-----------	---	--

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	
20	04	2009	Código: 203.3.08.02	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.07	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: **Administración o Supervisión de Obras Electromecánicas y en Eficiencia Energetica.**

Insumos: Norma Técnica para el Diseño de Obras Electromecánicas en plantas de bombeo de ANDA, Norma Técnica para la medición de Eficiencia Electromecánica en Sistemas de Bombeo de ANDA y Norma de Formatos Electromecánicos, Especificaciones Técnicas y Bases de Licitación.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/ Ingeniero Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe nombramiento como Administrador y/o Supervisor de la Obra Electromecánica o Eficiencia Energetica del Proyecto respectivo. Notifica a Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica, de la designación. Solicita al Administrador del Contrato respectivo (cuando la asignación es para supervisión), toda la documentación concerniente al Proyecto, adicionalmente a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI). Solicita a la Gerencia de Infraestructura o a quien corresponda (cuando la asignación es para administrador), toda la documentación concerniente al Proyecto y a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI).
2	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/ Ingeniero Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> Coordina inspecciones de campo con la Contratista y el Administrador del Contrato. Realiza visita de campo al lugar del proyecto. Realiza reuniones con los encargados, contratista, administrador y/o supervisor, para establecer detalles del desarrollo del proyecto. Realiza visitas de acuerdo a la asignación (Administrador o Supervisor) al lugar del proyecto para su seguimiento.

3	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/ Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> Supervisa los trabajos Electromecánicos del Proyecto y/o Eficiencia Energetica, verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas y las condiciones establecidas en el contrato, y coordina las actividades con la Contratista, según el cronograma de actividades. Realiza seguimiento detallado de cada una de las etapas del proyecto.
----------	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> Elabora informes mensuales de avance del proyecto y los presenta a quien corresponda de acuerdo a la designación.
4	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y observa las estimaciones de pago presentadas por la Contratista y las presenta al administrador del contrato, cuando la asignación es de Supervisor. Si es necesario presenta ante Junta de Gobierno para autorización de prórrogas, orden de cambio o cualquier otra que afecte o modifique el contrato original.
5	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> Realiza Recepciones parciales o totales según sea el caso. Valida y firma actas de recepción provisional y final. Valida y firma estimación liquidadora. Informa a todas las áreas involucradas la finalización del proyecto.
6	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico.	<p>Informa finalización de participación en el contrato a Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.</p> <p>Archiva toda la documentación concerniente al contrato.</p>
7	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.	Informa a la Gerencia de Infraestructura, Dirección Técnica u otra Dependencia de ANDA.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	
20	04	2009	Código: 203.3.08.03	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.08	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: **Diagnósticos Electromecánicos o Energéticos**

Insumos: Norma Técnica para el Diseño de Obras Electromecánicas en plantas de bombeo de ANDA, Norma Técnica para la medición de Eficiencia Electromecánica en Sistemas de Bombeo de ANDA, Norma de Formatos Electromecánicos, Normativa de SIGET y normativa del NEC.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Diseños	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de: Dirección Técnica, Gerencia de Infraestructura, Gerencias Regionales u otra Dependencia de ANDA.

	Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> • Designa a Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico para que realice lo solicitado, el cual puede ser diagnostico electromecánico o eficiencia energética según sea el caso.
2	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe designación ▪ Planifica y coordina inspecciones al sitio ▪ Solicita apoyo logístico a la Gerencia Regional o la Gerencia de Infraestructura, para las inspecciones y se coordinan las visitas de campo para solicitar información técnica del sistema. ▪ Realiza las visitas de campo necesarias al proyecto para obtener toda información necesaria para realizar el diagnóstico.
3	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el caso lo amerita se dejan instalado por un periodo de 15 días como minino aparatos de medición ▪ Realiza informe técnico preliminar con los datos recolectados en la visita ▪ Realiza visita para retirar los aparatos de medición que fueron instalados en la primera visita de campo.
4	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> • Finaliza reporte donde incluye todo los datos técnicos, fotografías, graficas de mediciones y cualquier otro que demuestre el estado de las instalaciones de la estación de bombeo o lugar donde se realizó el diagnostico. • Remite informe para Vo.Bo. al Jefe de la unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.
5	Jefe de unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa y autoriza el informe presentado, de existir inconsistencias solicita correcciones. • Solicita a Analista de Facturación de Energía eléctrica, elaboración de nota de remisión.
6	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> • Prepara nota de remisión • Entrega a jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica para firma o Vo.Bo.
7	Jefe de unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa y autoriza el informe presentado, de existir inconsistencias solicita correcciones. ▪ Firma nota de remisión ▪ Entrega nota e informe a Analista de Facturación de Energía eléctrica. Elaboración para remisión.
8	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe nota y anexos. ▪ Pide apoyo a la Gerencia de Infraestructura para la entrega en físico de la nota y anexos a la unidad solicitante cuando esta está fuera de las instalaciones del Edificio Administrativo. ▪ Remite copia a la Dirección Técnica, Gerencia de Infraestructura o a quien corresponda de acuerdo a la solicitud. ▪ Archiva copia para control.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.09	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración o Revisión de Diseños Electromecánicos.**

Insumos: Norma Técnica para el Diseño de Obras Electromecánicas en plantas de bombeo de ANDA, Norma Técnica para la medición de Eficiencia Electromecánica en Sistemas de Bombeo de ANDA y Norma de Formatos Electromecánicos, normativa del NEC.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de: Dirección Técnica, Gerencia de Infraestructura, Unidad Responsable de Proyectos o de las Gerencias Regionales detallando los proyectos de los cuales se requiere realizar el diseño De acuerdo a la carga de trabajo de la unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética, designa a Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico que lo elaborará.
2	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud y verifica que contenga todo lo necesario. Solicita a la Unidad Responsable de Proyectos, apoyo de: Profesional Especializado en el área Civil-Hidráulica cuando el diseño lo amerite, para coordinar las visitas de campo y unificar criterios de diseño.
3	Jefe de unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.	Recibe el apoyo de la Unidad Responsable de Proyectos de acuerdo a solicitud.
4	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> Realiza visitas de campo y obtiene información del proyecto y verifica si existe factibilidad del servicio eléctrico y toda lo necesario que sirva de insumo para realizar el diseño. Elabora el Diseño Final. Remite diseño final al área solicitante con copia a Jefatura de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica, Dirección Técnica y Gerencia de Infraestructura, de acuerdo al caso. Archiva diseño final para control y seguimiento.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia			Dirección Técnica	

Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	1 de 2
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.10	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: **Asesoría Técnica a las Regiones en Electromecánica y Eficiencia Energética.**

Insumos: Norma Técnica para el Diseño de Obras Electromecánicas en plantas de bombeo de ANDA, Norma Técnica para la medición de Eficiencia Electromecánica en Sistemas de Bombeo de ANDA y Norma de Formatos Electromecánicos, Normas SIGET, código del NEC.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitud de: Dirección Técnica, Gerencia de Infraestructura o las Gerencias Regionales detallando el tipo de asesoría y para que proyecto específico se requiere. De acuerdo a la carga de trabajo de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica, designa a Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico.
2	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingenier o Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe indicación del Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica Incorpora asesoría en la programación semanal de actividades. Programa visita de campo de acuerdo a la urgencia del caso.
3	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingenier o Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> Realiza visita de campo y obtiene información necesaria del proyecto. Elabora Opinión Técnica sobre la asesoría. Asesora al personal del área Operativa correspondiente en el sitio si es necesario. Remite informe a Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y eficiencia Energética.
4	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y valida el Informe de Opinión Técnica, si hay observaciones solicita a Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico realice las correcciones. Solicita a Analista de Facturación de Energía eléctrica que elabore nota de remisión.
5	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Elabora nota de remisión del informe.

		<ul style="list-style-type: none"> Entrega nota a jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica para firma
6	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y firma nota. Entrega a Analista de Facturación de Energía eléctrica, para su remisión.
7	Analista de Facturación de Energía eléctrica.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe nota e Informe Técnico Solicita apoyo a la Gerencia de Infraestructura para la entrega en físico de la nota y anexos a la unidad solicitante cuando esta está fuera de las instalaciones del Edificio Administrativo. Remite copia a la Dirección Técnica, Gerencia de Infraestructura o a quien corresponda de acuerdo a la solicitud. Archiva copia para control.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.11	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: **Participación en Comisión Evaluadora de Ofertas de Licitaciones en UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI).**

Insumos: Bases de Licitación, Plan de Oferta, Especificaciones Técnicas de ANDA, Normativa de LACAP.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica/Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero o Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> Recibe nombramiento de la Comisión Evaluadora de Ofertas de la Licitación respectiva, de parte de la Junta de Gobierno. Si el notificado es Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/Ingeniero Supervisor electromecánico o Ingeniero Diseñador Electromecánico, informa a Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica de la participación en el comité en la Unidad De Adquisiciones Y Contrataciones Institucional (UACI).
2	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica/Coordinador Técnico de Diseños	<ul style="list-style-type: none"> Se presenta a la Unidad De Adquisiciones Y Contrataciones Institucional (UACI), en la fecha señalada por Unidad De Adquisiciones Y Contrataciones Institucional (UACI), e inicia el proceso de evaluación hasta obtener el resultado.

	Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingenier o Diseñador Electromecánico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoya a la Unidad De Adquisiciones Y Contrataciones Institucional (UACI) ante la Junta de Gobierno, sobre el resultado de evolución de las ofertas de la Licitación. ▪ Informa finalización de participación en la Unidad De Adquisiciones Y Contrataciones Institucional (UACI) a Jefe de la unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.
3	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.	<ul style="list-style-type: none"> • Informa a la Dirección Técnica o a la Gerencia de Infraestructura de la participación del Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico.

Referencia: 47.1			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	
15	01	2015	Código: 58.4.3.14.12	
07	01	2020	Código: 47.1.3.20.12	

Nombre del Procedimiento: **Gestión y participación Inter Institucional.**

Insumos: Leyes y Reglamentos Nacionales Vigentes: LACAP, SIGET, IEEE, Reglamentos, Constitución de la República, Normas Técnicas de ANDA, etc.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe nombramiento de participar como miembro de ANDA, ante organismos Gubernamentales y/o privados como son: Consejo Nacional de Energía, SIGET, Unidad de Transacciones, FISDL, JICA, Distribuidoras de Energía eléctrica, etc. ▪ Verifica si el nombramiento es personal o es asignación para Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico de su unidad. ▪ Caso contrario, informa al Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero Diseñador Electromecánico de la designación.
2	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica o	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participa en reuniones de trabajo y comités técnicos en las entidades respectivas.

	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero o Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> Si el caso lo requiere, coordina inspecciones de campo y próximas reuniones de trabajo, con personal de la entidad respectiva. Elabora informe de participación de las reuniones de trabajo y actividades desarrolladas con la entidad respectiva.
3	Coordinador Técnico de Diseños Electromecánicos/ Ingeniero Supervisor electromecánico/Ingeniero o Diseñador Electromecánico.	<ul style="list-style-type: none"> Notifica a Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica o a quien corresponda, de la participación con la entidad respectiva. Coordina la participación de otros miembros de la ANDA, en actividades preestablecidas, para ejecutar ciertas actividades. Remite Informe de participación a Jefe de la Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica.
4	Jefe de Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energetica	Informa a la Gerencia de Infraestructura, Dirección Técnica u otra unidad de ANDA.

UNIDAD DE FACTIBILIDADES

Referencia: 47.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Factibilidades.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.02	
20	04	2009	Código: 18.3.08.02	
15	01	2015	Código: 58.5.3.14.01	
07	01	2020	Código: 47.2.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: Tramite de Factibilidad para Proyectos Formales y Comunidades.
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Solicitante	Adquiere modelo de Solicitud a través: <ol style="list-style-type: none"> la Unidad de Factibilidades ubicada en el Edificio Administrativo de ANDA en San Salvador o Gerencias Regionales. vía correo electrónico. descargar por medio de la página web de ANDA.
2	Solicitante	Presenta Solicitud con documentación requerida en la Unidad de factibilidades de ANDA o gerencias regionales
3	Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades o gerencias regionales	Recibe y revisa documentación: <ol style="list-style-type: none"> Si cumple con los requisitos, ingresa datos al sistema, asigna un número correlativo para formar expediente, entrega contraseña a solicitante y se remite en forma digital y física a la gerencia regional correspondiente para emisión de opinión técnica Ingresa información a Base de Datos, para llevar control y darle seguimiento.

		<p>c) Si no cumple, se recibe la documentación y se otorga plazo de 10 días hábiles para complementar la documentación</p> <p>d) Cuando la documentación sea recibida por las gerencias regionales se recibirá por medio de hoja de control de correspondencia y se remitirá posteriormente a la unidad de factibilidades junto a la opinión técnica.</p>
4	Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades	Recibe expediente, y lo entrega a Técnico de Factibilidades para elaborar documento de respuesta con base a la opinión técnica recibida (factibilidad, factibilidad-resolución o nota denegatoria)
5	Técnico de Factibilidades de Unidad de Factibilidades	Recibe expediente con opinión Técnica, revisa y elabora documento de respuesta (factibilidad, factibilidad-resolución o nota denegatoria), y remite a jefe de factibilidades para revisión
6	Jefe de Unidad de Factibilidades	Recibe expediente, revisa documento de respuesta y devuelve a Secretaria Ejecutiva para preparar Acta de solicitudes atendidas para ser analizada por Comité de Factibilidades.
7	Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades	Prepara Acta para Comité de Factibilidades y cuadros con información extractada, convoca a reunión de trabajo a miembros del Comité de Factibilidades.
8	Comité de Factibilidades	<p>Reciben convocatoria, se reúnen y analizan en conjunto los expedientes de las solicitudes atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si están conformes firman Acta los miembros del Comité de Factibilidades. Estos documentos son enviados a través de Jefe de Unidad de Factibilidades a Director Técnico para su respectiva remisión a la Junta de Gobierno. No conformes regresa expediente para corrección al Gerente Regional correspondiente.
9	Director Técnico	Recibe Acta y documentación de respaldo, elabora memo, remite documentación a unidad de secretaría y presenta punto ante Junta de Gobierno para su ratificación.
10	Jefe de Unidad de Factibilidades	Recibe Acuerdo, envía a Secretaria Ejecutiva y la instruye pasar los documentos finales (factibilidad, factibilidad-resolución o nota denegatoria) a firma de gerente de infraestructura.
11	Gerente de infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> Recibe documentos finales y firma. Devuelve a Secretaria Ejecutiva de la unidad de factibilidades para su respectivo control.
12	Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades	<ul style="list-style-type: none"> Envía a Secretaria de Recepción para despacho a solicitantes.
13	Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades	<p>Recibe documentos y procede a entregar al solicitante.</p> <p>Envía copia de resultados a la región correspondiente</p>

Referencia: 47.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Factibilidades.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.02	
20	04	2009	Código: 18.3.08.02	
15	01	2015	Código: 58.5.3.14.02	
07	01	2020	Código: 47.2.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Aprobación de Planos para Proyectos Formales y Comunidades.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Solicitante	<p>Adquiere modelo de Solicitud:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se presenta a la Unidad de Factibilidad a solicitar formulario (modelo de solicitud impreso). en el Edificio Administrativo de ANDA en San Salvador y/o a la Gerencias Regionales. Por medio de llamada telefónica se le envía modelo de solicitud vía correo electrónico. <p>Presenta Solicitud con documentación anexa en Unidad de factibilidades del Edificio Administrativo de ANDA San Salvador a Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades.</p>
2	Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades	Envía al solicitante con la documentación donde técnico de factibilidades para que realice revisión preliminar de documentos y elabore mandamiento de pago si aplica.
3	Técnico de Factibilidades de Unidad de Factibilidades	<p>Recibe a solicitante, realiza revisión preliminar de documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Si es de Comunidades: <ul style="list-style-type: none"> Si no cumple devuelve a solicitante. Si cumple, instruye a solicitante para que realice pago en agencias según Decreto tarifario. Si es Proyectos Formales: <ul style="list-style-type: none"> Si no cumple devuelve a solicitante Si cumple, elabora mandamiento de pago e instruye a solicitante para que realice pago en agencias.
4	Solicitante	Se presenta nuevamente con documentación y recibo de pago a la Unidad de factibilidades del Edificio Administrativo ANDA San Salvador y entrega documentación a Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades.
5	Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades	<p>Recibe documentación,</p> <ul style="list-style-type: none"> Si cumple con los requisitos, ingresa asigna número correlativo, para formar expediente, entrega contraseña a solicitante y pasa a Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades. Si no cumple se deniega recepción y se devuelve a solicitante.
6	Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitudes con anexos e ingresa información a Base de Datos de Unidad de Factibilidades. Pasa solicitudes a Técnico de Factibilidades.
7	Técnico de Factibilidades de Unidad de Factibilidades	<p>Recibe expediente, revisa y evalúa los diseños:</p> <ul style="list-style-type: none"> No conforme: devuelve con nota y solicita cambios en diseños al solicitante. Si conforme: elabora borrador de documento de resolución y entrega a jefe de unidad de factibilidades
9	Jefe de Unidad de Factibilidades	Recibe borrador, procesa documento final de respuesta (Resolución de Aprobación de Planos, Modificación de Resolución, Nota de devolución de planos) y lo pasa a gerente de infraestructura para revisión y firma.
10	Gerente de Infraestructura	<p>Recibe resolución y planos, revisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> No conforme: devuelve a jefe de unidad de

		Factibilidades para correcciones. ▪ Si conforme; firma documentación y planos y pasa a Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades,
11	Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades	Recibe documentos y planos firmados y sellados y remite a secretaria de recepción para entrega a solicitantes.
13	Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades	Recibe documentos y planos y hace entrega a solicitantes.

Referencia: 47.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Factibilidades.	
12	11	2007	Código: 18.3.07.02	
20	04	2009	Código: 18.3.08.02	
15	01	2015	Código: 58.5.3.14.03	
07	01	2020	Código: 47.2.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Recepción de Campo Parcial y Definitiva para Proyectos Formales y Comunidades (procedimiento aplica para regiones metropolitana y central)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Solicitante	Notifica Orden de Inicio de las obras, para instalación de sistemas hidráulicos aprobados mediante Resolución de Planos Vigente, a Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades.
2	Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades	Recibe nota de Orden de Inicio, registra inicio de proceso de campo y envía a Jefe de Unidad de Factibilidades.
3	Jefe de Unidad de Factibilidades	Delega el proyecto a Técnico de Recepción de Campo.
4	Técnico de recepción de campo	Solicita expediente del proyecto o comunidad al archivo de Unidad de Factibilidad, lo revisa, coordina primera visita al proyecto con el solicitante. Le explica metodología a seguir para la recepción, verifica el suministro de agua para construcción del proyecto.
5	Solicitante	Inicia instalación de los Sistemas Hidráulicos aprobados, y a su criterio ya sea Parcial o total, programa entrega de tuberías, para lo cual coordina visita con Técnico en Recepción de Campo.

6	Técnico de recepción de campo	Visita el proyecto o comunidad, recibe esquemas de entrega de tuberías; revisa que el tramo cumpla con la normativa de ANDA. Verifica parámetros de presión y otros aspectos técnicos hidráulicos y si todo está bien firma esquemas de Recepción Parcial y entrega al interesado formato para recepción final.
7	Solicitante	Presenta formato para Recepción Final de proyecto o comunidad con requisitos a Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades.
8	Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades	Recibe solicitud de Recepción Final de Campo con su respectivo Vo.Bo. del Técnico de Recepción de Campo y lo entrega a Jefe de Unidad de Factibilidades.
9	Jefe de Unidad de Factibilidades	Revisa solicitud de Recepción Final y margina al Técnico de recepción de campo responsable del proyecto.
10	Técnico de recepción de campo	Recibe el documento de Recepción Final de Campo y programa visita en compañía del solicitante al lugar del proyecto, para comprobar instalación de los sistemas <u>como</u> <u>construidos</u> según planos aprobados, de Aguas Negras como de Agua Potable; de no observar deficiencias o faltantes de obra, se concluye recepción definitiva de campo y se hace entrega del formato para solicitar la Habilitación Definitiva del Proyecto y/o comunidad.

Referencia: 47.2			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Factibilidades	
12	11	2007	Código: 18.3.07.02	
20	04	2009	Código: 18.3.08.02	
15	01	2015	Código: 58.5.3.14.04	
07	01	2020	Código: 47.2.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: **Habilitación Para Proyectos Formales y Comunidades (procedimiento aplica para regiones metropolitana y central)**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Solicitante	Una vez realizada recepción final del proyecto se hace presente a la Unidad de Factibilidades, ubicada en Edificio Administrativo de ANDA en San Salvador. Con solicitud y documentación anexa.
2	Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades	Recibe a solicitante y lo hace pasar para que se coordine con Técnico de Recepción de Campo para que revise documentación.
3	Técnico de Recepción de Campo	Revisa documentación: <ul style="list-style-type: none"> Si es conforme; pasa a Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades, para que reciba

		<p>documentación, emita contraseña y envíe a Jefe de Unidad de Factibilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> No conforme; se deniega recepción y se solicita documentación faltante.
4	Secretaria de Recepción de Unidad de Factibilidades	Si cumple con los requisitos, ingresa, asigna número correlativo para formar expediente, entrega contraseña a solicitante y pasa a Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades.
5	Secretaria Ejecutiva de Unidad de Factibilidades	<ul style="list-style-type: none"> Recibe solicitudes con anexos e ingresa información a Base de Datos de Unidad de Factibilidades. Entrega solicitudes a Jefe de Unidad de Factibilidades.
6	Jefe de Unidad de Factibilidades	Delega a Técnico de Recepción de Campo; para que elabore Informe de Infraestructura del proyecto o Comunidad.
7	Técnico de Recepción de Campo	Revisa expediente, elabora y firma Informe de Infraestructura del proyecto o Comunidad con anexos y entrega a Jefe de Unidad de Factibilidades para revisión y firma.
8	Jefe de Unidad de Factibilidades	Revisa y firma Informe de Infraestructura del proyecto o Comunidad con anexos y envía a la Unidad Jurídica para elaboración de escritura de donación de los sistemas recibidos por ANDA.
9	Unidad Jurídica	Recibe Informe de Infraestructura del proyecto, emite escritura de donación de los sistemas recibidos por ANDA, convoca a Representante Legal de la Empresa o Comunidad, para firma de escritura y envía documento firmado a Presidente de ANDA para firma.
10	Presidente de ANDA	<p>Recibe escritura de donación de los sistemas recibidos por ANDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> Si es conforme, firma y envía escritura de donación de los sistemas recibidos por ANDA a la Unidad Jurídica No conforme envía a la Unidad Jurídica para revisión.
11	Unidad Jurídica	Envía escritura de donación de los sistemas a Jefe de Unidad de Factibilidades.
12	Jefe de Unidad de Factibilidades	Recibe escritura de donación y pasa a Técnico de recepción de campo, responsable para que prepare Constancia de Habilitación.
13	Técnico de recepción de campo	Recibe escritura de donación de los sistemas, prepara Informe de Recepción final de Campo y Constancia de Habilitación y envía a Jefe de Unidad de Factibilidades; para revisión y envío al gerente de infraestructura para aprobación y firma
14	Gerente de Infraestructura	<p>Recibe Constancia de habilitación, revisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si es conforme, firma y envía a Jefe de Unidad de Factibilidades para notificación al solicitante. No conforme, envía a Jefe de Unidad de Factibilidades para corrección.
15	Jefe de Unidad de Factibilidades	Notifica al solicitante para despacho y al Gerente Región Metropolitana y Central del sector y Gerente Comercial para su información.
16	Solicitante, Gerente Regional del sector y Gerente Comercial	Reciben notificación de Habilitación.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DESCENTRALIZADOS - UASD

Referencia: 47.3			Ámbito de Competencia	Hoja de
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados UASD	
07	01	2020	Código: 47.3.3.20.01	

Nombre del procedimiento: **APOYO EN ASISTENCIA ELECTROMECHANICA Y REDES A LAS OPERADORAS DE SISTEMAS BAJO GESTION DESCENTRALIZADA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1.	Operadora de Sistema Descentralizado	Evalúa problema y envía solicitud escrita (puede ser por correo) a la Unidad de Sistemas Descentralizados. Según el caso puede, enviar copia de la solicitud por correo al Gerente Regional o alguna otra dependencia correspondiente.
2.	Jefe de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados	Recibe solicitud escrita de la Operadora de Sistema Descentralizados y/o Gerencias Regionales, con la información necesaria que describa el problema relacionado con la prestación de los servicios de agua potable y/o Alcantarillado, revisa condiciones contractuales y asigna caso al Encargado de Gestión Técnica Operativa.
3.	Encargado de Gestión Técnica Operativa	Revisa y evalúa el apoyo requerido desde oficinas de ANDA o mediante visita. Según sea el caso, resuelve o solicita el apoyo a la Regional correspondiente.
4.	Encargado de Gestión Técnica Operativa	Realiza la asistencia técnica a la Operadora Descentralizada para resolver situación planteada o brinda las recomendaciones pertinentes para que la Operadora del Sistema Descentralizado resuelva. Se formula reporte de lo realizado respaldando el apoyo brindado.
5.	Encargado de Gestión Técnica Operativa	Si la asistencia técnica requiere algún presupuesto del trabajo a ejecutar, informa al Jefe de la Unidad de Sistemas Descentralizados y a la Operadora Descentralizada para aprobación y realiza el descuento respectivo del canon operativo correspondiente al mes de pago en curso, de manera

		total o por cuotas según se haya acordado.
6.	Encargado de Gestión Técnica Operativa	Prepara y tramita documentación, donde aplica el descuento en el canon operativo por la Asistencia Técnica brindada por la Regional, remite al Departamento de Tesorería y finalmente archiva copia del trámite.

Referencia: 47.3			Ámbito de Competencia	Hoja de
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados UASD	
12	11	2007	Código: 250.3.07.20	
20	04	2009	Código: 250.3.08.20	
07	01	2020	Código: 47.3.3.20.02	

Nombre del procedimiento: **APOYO EN ASISTENCIA TECNICA A LA GESTIÓN OPERATIVA, COMERCIAL, INFORMATICA Y ADMINISTRATIVA FINANCIERA A LAS OPERADORAS DE SISTEMAS BAJO GESTION DESCENTRALIZADA.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1.	Operadora de Sistema Descentralizado	Evalúa problema y envía solicitud escrita (puede ser por correo) detallando la problemática presentada a la Unidad de Sistemas Descentralizados.
2.	Jefe de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados.	Recibe solicitud escrita de la Operadora Descentralizada, analiza la problemática planteada y según sea el caso, asigna al técnico del área correspondiente, puede ser Técnico en Gestión Comercial y Soporte Informático o al Técnico en Gestión Administrativa Financiera de Sistemas Descentralizados.
3.	Técnico en Gestión Comercial y Soporte Informático o Técnico en Gestión Administrativa Financiera.	Revisa y evalúa el apoyo requerido desde las oficinas de ANDA o mediante visita de campo. Según sea el caso, resuelve o solicita apoyo al Jefe de Unidad para gestionar asistencia ante el área que corresponda de la Institución.
4.	Jefe de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados.	Solicita por escrito al área que corresponda la asistencia requerida y se da seguimiento a solicitud para obtener respuesta y asignar resultado al Técnico en Gestión Comercial y Soporte Informático o al Técnico en Gestión Administrativa Financiera.
5.	Técnico en Gestión Comercial y Soporte Informático o Técnico en Gestión Administrativa Financiera.	En coordinación con la Operadora y/o el área que se haya involucrado en la solicitud aplican o sugieren las medidas correctivas para solventar problema planteado.
6	Técnico en Gestión Comercial y Soporte	Genera informe o Acta que evidencia la solución al problema que se planteó, entregando una copia a la Operadora y/o al área que

	Informático o Técnico en Gestión Administrativa Financiera.	apoyo, y original al archivo de la UASD.
--	---	--

Referencia: 47.3			Ámbito de Competencia	Hoja de
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados UASD	
12	11	2007	Código: 250.3.07.26	
20	04	2009	Código: 250.3.08.26	
07	01	2020	Código: 47.3.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: LIQUIDACION MENSUAL DE INGRESOS Y FACTURACION DE LAS OPERADORAS DESCENTRALIZADAS.

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Encargado de Gestión Administrativa-Financiera	Recibe y revisa los Informes de Liquidación presentados en los formatos establecidos y todos los documentos de respaldo por parte de las Operadoras Descentralizadas.
2		Informa a las operadoras sobre las observaciones si las hubieran
3		Elabora carta de solicitud a la Unidad Financiera Institucional para el trámite de Pago
4		Elabora y tramita S1 correspondiente para el pago a las operadoras descentralizadas
5	Jefe de Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados	Revisa expediente de liquidación de fondos y firma carta de solicitud a la Unidad Financiera Institucional para el correspondiente trámite de pago
6	Tesorería	Recibe carta de solicitud con el expediente completo de liquidación
7		Revisa y si hubiera observaciones las notifica a Encargado de Gestión Administrativa-Financiera
8		Realiza gestiones internas para pago a operadoras descentralizadas
9		Paga a Operadoras Descentralizadas mediante transferencia bancaria a la cuenta bancaria que corresponda

Referencia: 47.3	Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia	Dirección Técnica	

Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados UASD	de
12	11	2007	Código: 250.3.07.21	
20	04	2009	Código: 250.3.08.21	
07	01	2020	Código: 47.3.3.20.04	

Nombre del procedimiento: **MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE ANDA A LAS OPERADORAS DE SISTEMAS DESCENTRALIZADOS DE ANDA**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1.	Jefe de la Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados	Analiza e identifica listado de las condiciones contractuales establecidas para cada una de las operadoras, para su seguimiento y monitoreo, como parte de la administración del contrato.
2.	Jefe de la Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados	Prepara un plan anual de seguimiento a las operadoras Descentralizadas, que incluye una coordinación institucional. <ul style="list-style-type: none"> • Remite a técnicos de la Unidad y a diferentes dependencias institucionales involucradas, lineamientos claros para un eficiente seguimiento contractual y coordina todas las acciones a ejecutar. • Elabora informes mensuales de seguimiento para la Dirección Superior. • En Caso reciba lineamientos específicos de las autoridades superiores, instruye acciones a su personal y a otras Dependencias y elabora informes para la Dirección Superior.
3.	Técnicos de la Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados	Bajo la coordinación de la jefatura, reciben plan y lineamientos específicos; y dan seguimiento según lo instruido o planificado.
4.	Técnicos de la Gestión Técnica Operativa, Comercial y soporte Informático, administración-financiera	Recibe de las operadoras descentralizadas: <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión financiera, operativa, administrativa y liquidaciones mensuales. • Si existe algún incumplimiento por parte de la empresa, elabora notificación de sanción o multa con vista bueno de la jefatura inmediata y se notifica a la empresa operadora y archiva en expediente. Si el incumplimiento es superable se monitorea su cumplimiento en meses posteriores, hasta subsanarlo. • Revisa, registra y actualiza los informes de gestión en el caso de las liquidaciones se remite al Departamento de Tesorería de ANDA. • Verifica el cumplimiento de los informes de indicadores de gestión mensuales. • Supervisa el cumplimiento de los planes operativos, de gastos operativos, de mantenimiento preventivo y correctivo, planes contingenciales y agua no facturada.

4.	Técnicos de la Gestión Técnica Operativa, Comercial y soporte Informático, administración-financiera	Según corresponda Presentan: <ul style="list-style-type: none"> Informe, Ayuda Memoria o Acta de seguimiento de las operadoras en las áreas instruidas o de competencia según lo establecido por la Jefatura. Informes, liquidaciones, planes, reportes u otra documentación proveniente de las Operadoras Descentralizadas. En la que se revisan fechas de presentación de documentación contractual. Revisan el contenido de los informes correspondientes y presentan informe a la jefatura. Archivan expedientes bajo su responsabilidad.
5.	Otras dependencias de ANDA que brindan apoyo a la gestión contractual	<ul style="list-style-type: none"> Recibe en conocimiento lineamientos contractuales de su responsabilidad, o solicitud de apoyo Revisa requerimientos o apoyos, analiza, coordina interna y externamente, ejecuta, y presenta resultados a la Jefatura de la Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados, para las acciones pertinentes.
6.	Jefe de la Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados	Recibe de otras Dependencias apoyo y remite vía correo institucional informes, matrices, ayudas memoria, reportes, resultados y datos sobre las acciones realizadas.
7.	Autoridades superiores	Conocen seguimiento de operadoras mediante informes mensuales y anuales e instruyen las acciones a realizar.
8.	Jefe de la Unidad de Administración de Sistemas Descentralizados	Recibe instrucciones y ejecuta acciones a seguir e informa resultados, los cuales se registran en archivo a través de Asistente de Unidad de Sistemas Descentralizados o en registro de la jefatura.

UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL

No.	UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL	CÓDIGO
1	Recepción y Seguimiento a Denuncias Ambientales relacionada con Actividades y Proyectos de ANDA	47.4.3.20.01
2	Trámite del Permiso Ambiental para Proyectos Nuevos de ANDA	47.4.3.20.02
3	Monitoreo y Seguimiento de Permisos Ambientales	47.4.3.20.03

Referencia: 47.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura -Unidad de Gestión Ambiental.	
12	11	2007	Código: 201.3.07.01	
20	04	2009	Código: 201.3.08.01	
13	02	2014	Código: 269.3.13.01	
24	06	2020	Código: 47.4.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Recepción y Seguimiento a Denuncias Ambientales relacionada con Actividades y Proyectos de ANDA**

Insumos/Base Legal: Ley de Medio Ambiente, Art. 42. Toda persona natural o jurídica, el Estado y sus entes descentralizados están obligados, a evitar las acciones deteriorantes del medio ambiente, a prevenir, controlar, vigilar y denunciar ante las autoridades competentes la contaminación que pueda perjudicar la salud, la calidad de vida de la población y los ecosistemas, especialmente las actividades que provoquen contaminación de la atmósfera, el agua, el suelo y el medio costero marino.

Actividad N°	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe Unidad de Gestión Ambiental	Recibe denuncia ambiental y delega a Técnico Ambiental
2	Técnico Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> Coordina con Enlaces Ambientales de Unidad Jurídica para un análisis legal de la denuncia, y Regional según corresponda por jurisdicción Inicia investigación y realiza todas las diligencias necesarias como visitas de campo, coordinación externa, entre otras Elabora informe técnico en coordinación con los Enlaces Ambientales y remite a Jefatura de la UGA
3	Jefe Unidad de Gestión Ambiental	Revisa Informe Técnico y envía a la Dependencia o Región correspondiente, para atención y seguimiento de acuerdo a los recomendables
4	Dependencia o Región correspondiente	Recibe y ejecuta las actividades recomendadas por la Unidad de Gestión Ambiental, informa los resultados a Jefatura de la UGA
5	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	Recibe y revisa informe, si las actividades fueron realizadas y la denuncia subsanada, entrega a Asistente Administrativo para archivar en el expediente; si las actividades realizadas no han permitido subsanar la denuncia, entrega a Técnico Ambiental para seguimiento.
6	Técnico Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> Recibe instrucción y coordina con el Enlace Ambiental Regional correspondiente, para establecer plan de atención y seguimiento hasta subsanar la denuncia Finalizadas las actividades planteadas y superada la denuncia, elabora informe y remite a Jefatura de la UGA
7	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	Recibe, revisa informe y entrega a Asistente Administrativo para archivar en el expediente

Referencia: 47.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura -Unidad de Gestión Ambiental.	
07	01	2020	Código: 47.4.3.20.02	
24	06	2020	Código: 47.4.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: Trámite del Permiso Ambiental para Proyectos Nuevos de ANDA

Insumos/Base Legal: Categorización del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), la cual se fundamenta en el Art. 22 de la Ley del Medio Ambiente, en cuya parte final expresa "... El Ministerio categorizará la actividad, obra o proyecto, de acuerdo a su envergadura y a la naturaleza del impacto potencial"; la que a su vez se basa en el listado de actividades, obras o proyectos que requieren presentar un Estudio de Impacto Ambiental de acuerdo al Art. 21 de dicho cuerpo legal.

Actividad N°	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe por parte de Gerencias Regionales, Dirección Técnica o Presidencia, requerimiento de trámite ambiental para proyectos de ANDA 2. Instruye a Asistente Administrativo a abrir expediente del proyecto 3. Asigna a Técnico Ambiental de la UGA para seguimiento de proyecto
2	Técnico Ambiental	Recibe instrucción y coordina con el Enlace Ambiental Regional correspondiente, para recopilar toda la información relacionada con el proyecto
3	Enlace Ambiental Regional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopila información disponible dentro de su Región, si es necesario solicita información adicional a otras dependencias como Hidrogeología o Jurídico 2. Establece el día para realizar visita de campo en coordinación con el Técnico Ambiental de la UGA
4	Enlace Ambiental Regional y Técnico Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizan visita de campo a la zona del proyecto 2. Verifican que se cuenta con todos los datos necesario para poder ingresar la gestión a la Plataforma del MARN 3. Solicitan autorización a Jefatura de la UGA, vía correo electrónico u otro medio verificable, para proceder a completar el Formulario Ambiental en la plataforma del MARN
5	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa la información proporcionada por Enlace Ambiental Regional y Técnico Ambiental de la UGA 2. Autoriza vía correo electrónico u otro medio verificable, para que procedan a completar el Formulario Ambiental en la plataforma del MARN
6	Enlace Ambiental Regional y Técnico Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reciben autorización de la Jefatura de la UGA y proceden a completar el Formulario Ambiental en la plataforma del MARN 2. Reciben notificación en línea del análisis ambiental por parte del MARN y actúan de acuerdo a los siguientes supuestos: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. No requiere presentar documentación ambiental y el sistema emite resolución de Permiso Ambiental; en este caso archivan resolución y se cierra expediente hasta que sea necesario un cambio generado por otro proyecto 2.2. Requiere información adicional y designa a técnico para su análisis, el técnico podrá solicitar información complementaria, la cual será manejada siempre en la plataforma y una vez se cumpla con lo solicitado, será emitida la resolución de Permiso Ambiental 2.3. Requiere elaborar Estudio de Impacto Ambiental (EIA) y el sistema emite los Términos de Referencia (TDR) para su elaboración <p>Si el proceso en la plataforma da como resultado 2.1 o 2.2, pasar a Actividad N°7; si es 2.3 pasar a Actividad N°9</p>
7	Técnico Ambiental	Elabora informe del proceso que ha seguido con el Enlace Ambiental Regional y remite a Jefatura de la UGA
8	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	Recibe, revisa informe y entrega a Asistente Administrativo para archivar en el expediente físico y digital de la UGA

9	Enlace Ambiental Regional y Técnico Ambiental	Proponen plan de trabajo para elaboración de EIA, y presentan a Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental para su aprobación
10	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa y aprueba plan de trabajo 2. Conformar Equipo para Elaboración de EIA que estará integrado por el Enlace Ambiental Regional y dos Técnicos Ambientales de la UGA, nombrará un Coordinador para liderar el equipo 3. Notifica al Área Jurídica para asignación del Enlace Ambiental Jurídico, que apoyará en su debido momento
11	Equipo para Elaboración de EIA	Inicia elaboración de EIA y presenta avances a la Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental hasta obtener la aprobación correspondiente
12	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	<p>Solicita Visto Bueno a la Gerencia de Infraestructura, y gestiona por medio de la Unidad Jurídica, la firma del EIA por el Presidente de ANDA, y remite al MARN para el proceso de evaluación y aprobación</p> <p>Recibe notificación con requerimiento del MARN para: a) Solventar observaciones o b) Tramitar Fianza Ambiental</p> <p>Si es a) pasa a actividad N°13; si es b) pasa a actividad N°15</p>
13	Equipo para Elaboración de EIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe requerimiento por parte de la Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental para solventar observaciones 2. Revisa, solventa y remite a Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental
14	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe, revisa y aprueba observaciones 2. Envía con Visto Bueno de la Gerencia de Infraestructura, a Unidad Jurídica para adjuntar nota de remisión al MARN
15	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe notificación con requerimiento del MARN para Tramitar Fianza Ambiental 2. Remite a Presidencia y recibe instrucción para compra de fianza 3. Tramita ante UACI la compra de la fianza 4. Remite con Visto Bueno de la Gerencia de Infraestructura, a Unidad Jurídica, la fianza para incorporar nota de remisión al MARN
16	Unidad Jurídica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe fianza, revisa y adjunta nota de remisión al MARN 2. Devuelve fianza y nota de remisión a UGA para que sea enviada al MARN
17	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe fianza y nota de remisión de Unidad Jurídica para el MARN 2. Revisa y entrega a Asistente Administrativo para escanear y generar una copia para firma de recibido por parte del MARN 3. Asigna a Técnico Ambiental para entregar la documentación en las instalaciones del MARN
18	Técnico Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe documentación en original y copia, revisa y procede a entregar en las instalaciones del MARN 2. Devuelve copia con firma y sello de recibido del MARN, a Asistente Administrativo de la UGA, para archivar en el expediente físico y digital de la UGA
19	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe notificación por parte del MARN, donde resuelve otorgar el Permiso Ambiental 2. Remite copia a Enlace Ambiental Regional y entrega

		original a Asistente Administrativo para archivar en el expediente físico y digital de la UGA
20	Enlace Ambiental Regional	Agrega copia a la base de datos regional de asuntos ambientales y establece plan de trabajo para seguimiento

Referencia: 47.4			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura -Unidad de Gestión Ambiental.	
24	06	2020	Código: 47.4.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: Monitoreo y Seguimiento de Permisos Ambientales

Insumos/Base Legal: Categorización del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), la cual se fundamenta en el Art. 22 de la Ley del Medio Ambiente, en cuya parte final expresa "... El Ministerio categorizará la actividad, obra o proyecto, de acuerdo a su envergadura y a la naturaleza del impacto potencial"; la que a su vez se basa en el listado de actividades, obras o proyectos que requieren presentar un Estudio de Impacto Ambiental de acuerdo al Art. 21 de dicho cuerpo legal.

Actividad N°	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	1. Recibe notificación por parte del MARN, donde resuelve otorgar el Permiso Ambiental 2. Remite copia a Enlace Ambiental Regional según jurisdicción
2	Enlace Ambiental Regional	1. Recibe copia de Permiso Ambiental del proyecto 2. Revisa fecha de vencimiento de la fianza ambiental para considerar tiempo de ejecución de las medidas ambientales 3. Revisa Programa de Manejo Ambiental y Programa de Monitoreo Ambiental, elabora plan de trabajo y somete a revisión y aprobación de Jefe de Unidad de Gestión Ambiental
3	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	1. Revisa, aprueba y remite plan de trabajo al Enlace Ambiental Regional 2. Asigna a Técnico Ambiental de la UGA para apoyar al Enlace Ambiental Regional, en el monitoreo y seguimiento del permiso ambiental
4	Técnico Ambiental	Recibe instrucción y coordina con el Enlace Ambiental Regional, la ejecución del plan de trabajo para el monitoreo y seguimiento
5	Enlace Ambiental Regional	1. Recopila la información disponible sobre la ejecución de las medidas ambientales detalladas en los programas de manejo y monitoreo ambiental 2. Establece los días para realizar las visitas de verificación en campo y coordina con el Técnico Ambiental de la UGA
6	Técnico Ambiental	Elabora informe del proceso que ha seguido con el Enlace Ambiental Regional y remite a Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental
7	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	1. Recibe y revisa informe 2. Solicita Auditoría Ambiental al MARN, a través de la Unidad Jurídica con Visto Bueno de Gerencia de Infraestructura, para la posterior liberación de fianza
8	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	1. Recibe notificación por parte del MARN, para realización de auditoría

		2. Instruye a Técnico Ambiental asignado para que coordine con Enlace Ambiental Regional
9	Técnico Ambiental	1. Recibe instrucción y coordina con el Enlace Ambiental Regional para programar visita de campo con Técnico del MARN 2. Realizan visita de campo para la auditoría y el Técnico del MARN levanta el acta correspondiente
10	Jefe de la Unidad de Gestión Ambiental	1. Recibe resolución del MARN, cuyas posibilidades son: a) Liberación de Fianza de Cumplimiento Ambiental o b) No Liberación de Fianza de Cumplimiento Ambiental Si es (a) continúa con las siguientes actividades: 2. Solicita con Visto Bueno de Gerencia Infraestructura, a través de la Unidad Jurídica, el retiro de fianza en el MARN y la Aseguradora correspondiente 3. Instruye a Técnico Ambiental para que proceda a retirar certificado de fianza y entrega a Asistente Administrativo para archivar en el expediente físico y digital de la UGA 4. Remite copia de resolución y certificado a Enlace Ambiental para su archivo Si es (b) realiza lo siguiente: 5. Notifica a Gerente Regional y envía copia de la resolución de "No Liberación de Fianza de Cumplimiento Ambiental" y solicita se cumplan las medidas acordadas y se establece nuevo plazo para las gestiones 6. Remite copia de resolución a Enlace Ambiental, quien deberá retomar nuevamente el proceso desde la actividad N°5 hasta la N°10.

UNIDAD RESPONSABLE DE PROYECTOS

Referencia: 47.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos.	
12	11	2007	Código: 310.3.07.03	
20	04	2009	Código: 310.3.08.03	
13	02	2014	Código: 51.3.13.03	
09	06	2015	Código: 23.3.15.03	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.01	

Nombre del Procedimiento: **Consolidar y registrar el Programa Anual de Inversión Pública (PAIP) institucional en el Sistema de Información de la inversión pública (SIIP) del ministerio de Hacienda.**

Insumos: Asignación del Techo presupuestario del Programa Anual de Inversión Pública, Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y sus Reformas (Ley AFI), Lineamientos para la Programación Mensualizada del Programa de Inversión Pública (Ministerio de Hacienda), Manual para el usuario del Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda, Autorización de la DGICP de incorporaciones al presupuesto o de Presupuesto Gubernamental.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
---------------	-------------	-----------------------------

PROGRAMACION DE LA INVERSION INSTITUCIONAL		
1	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	<p>En el mes de enero del año a programar, en coordinación con Técnico de Unidad Responsable de Proyectos, prepara correo electrónico para: Direcciones y/o Unidades ejecutoras de proyectos de Inversión Pública de ANDA, solicitando la programación financiera y física detallada por proyecto y municipio a ejecutarse durante el año, que fueron aprobados en el Presupuesto de Inversión en el proyecto de Presupuesto aprobado por Junta de Gobierno. A este correo deberán anexarse los formatos que cada una de las unidades ejecutoras deberá presentar con la información requerida, según el presupuesto institucional aprobado del año a programar y provisiones del año anterior, las cuales deberán ser notificadas de forma oficial por la UFI.</p> <p>Este correo deberá remitirse en el mes de enero del año a programar, y la información requerida deberá solicitarse posterior al cierre financiero contable institucional, teniendo como límite, 3 días antes de la fecha que establezca el Ministerio de Hacienda en los Lineamientos, que para ese propósito remite anualmente. El artículo 97A de la Ley AFI, establece como fecha límite, el último día hábil del mes de marzo de cada año.</p>
2	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Con instrucción del Jefe de Unidad Responsable de Proyectos envía correo electrónico a Unidades Ejecutoras de Proyectos de Inversión Pública.
3	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.	Recibe, revisa y consolida la información enviada por las Gerencias y/o unidades ejecutoras de proyectos de Inversión Pública.
4	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.	<p>Remite a la Unidad Financiera Institucional (UFI), las programaciones financieras mensualizadas de los proyectos incluidos en el presupuesto aprobado del año correspondiente para que sean ingresados de forma mensual en el Sistema de la Administración Financiera Institucional (SAFI).</p> <p>Ingresa al Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda, lo referente a las programaciones mensualizadas de los proyectos tanto financiera, física y geográfica de provisiones del año anterior así como la física y geográfica del presupuesto aprobado.</p>
5	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.	<p>Genera y realiza revisión previa de reportes específicos.</p> <p>Esta información deberá de ser ingresada en las fechas establecidas por la Gerencia General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda.</p>
6	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa reportes específicos generados de la información ingresada al Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda. Envía correo electrónico al Jefe de Unidad Responsable de Proyectos confirmando el ingreso correcto de la información.
Caso especial, incorporación de proyectos al SIIP en periodo extraordinario.		
7	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.	Posterior a recibir la notificación de incorporación de fondos al presupuesto por la UFI, con instrucción del Jefe de Unidad Responsable de Proyectos, solicita vía correo electrónico a las

		Unidades y/o Direcciones ejecutoras, la programación tanto física como financiera de los proyectos a incorporar en el SIIP.
8	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.	Recibe, revisa y consolida las programaciones enviadas por las Unidades y/o Gerencias ejecutoras, y las remite a la UFI y Departamento de Presupuesto para que sean ingresados de forma mensualizada en el Sistema de la Administración Financiera Institucional (SAFI).
9	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.	Solicita por medio de correo electrónico a la Gerencia General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda, la habilitación del SIIP para ingresar de forma mensualizada la programación física y financiera por ubicación geográfica de los proyectos incorporados en el PAIP. Recibe respuesta favorable e ingresa la información en el Sistema de Información de la Inversión Pública (SIIP).
Reprogramación Financiera de las Provisiones y Reprogramación Física del PAIP		
10	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos.	Al cierre del primer semestre del año, revisa el cumplimiento del Programa de Inversión Institucional, con el objeto de identificar la necesidad que tienen las unidades ejecutoras de realizar ajustes y de ser necesario, efectuar la Reprogramación Financiera de las Provisiones y Reprogramación física de provisiones y/o presupuesto aprobado del Programa de Inversión pública. Las unidades ejecutoras responsables deberán justificar las razones para la reprogramación o ajuste y se procederá a realizarlos siguiendo los pasos del 1 al 6.
11	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos.	Elabora nota que deberá remitir el titular de ANDA, al Despacho Ministerial de Hacienda; con copia a la Gerencia General de Inversión y Crédito Público (DGICP), para solicitar autorización y realizar los ajustes de la reprogramación que las Unidades Ejecutoras consideraron para el segundo semestre, adjuntando a la nota antes mencionada las reprogramaciones y su respectiva justificación técnica.

Referencia: 47.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos.	
12	11	2007	Código: 310.3.07.03	
20	04	2009	Código: 310.3.08.03	
13	02	2014	Código: 51.3.13.04	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.02	

Nombre del Procedimiento: **Seguimiento del Programa Anual de Inversión Pública en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP).**

Insumos: Lineamientos emitidos para la ejecución del Programa de Inversión Pública Anual (Ministerio de Hacienda). Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera (Subsistema de Inversión y Crédito Público), Manual para el usuario del Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	En coordinación con Técnico de Unidad Responsable de Proyectos, prepara correo electrónico solicitando seguimiento de la ejecución mensual financiero, físico, geográfico y de procesos

		administrativos de los compromisos establecidos en el Programa Anual de Inversión Pública (PAIP) para cada uno de los proyectos, de conformidad a lo programado, incluyendo las causas de atraso y/o justificación de los avances físicos y financieros de los proyectos en ejecución. Esta información deberá ser solicitada como fecha límite para el cuarto día hábil de cada mes.
2	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Envía correo electrónico a las Unidades Ejecutoras y/o unidades monitoras de los proyectos, UFI, Gerencias Regionales, solicitando la información antes mencionada de los proyectos programados en el PAIP del año en curso:
3	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe, ordena, consolida, valida la información de cada uno de las áreas ejecutoras y/o monitoras, incluyendo avance físico, financiero, de metas municipalizado y de procesos administrativos, con sus respectivas causas de atraso si las hubiere, ingresa la información al SIIP, según requerimiento del Sistema
5	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa que lo ingresado financiero/Geográfico cuadre con los datos reportados por la UFI o por las unidades ejecutoras en el SAFI, de existir inconsistencias hace las gestiones o consultas vía correo electrónico ya sea interno o externo con la DGICP. Una vez solventadas las inconsistencias genera, imprime y realiza revisión previa de los reportes. El SIIP estará habilitado exclusivamente los primeros cinco días hábiles del mes posterior al mes de cierre. Envía correo electrónico al Jefe de Unidad Responsable de Proyectos confirmando el ingreso correcto de la información.

Referencia: 47.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 3
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos.	
12	11	2007	Código: 310.3.07.04	
20	04	2009	Código: 310.3.08.04	
13	02	2014	Código: 51.3.13.05	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.03	

Nombre del Procedimiento: **Consolidar y registrar el Programa Anual de Preinversión Pública (PAP en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP).**

Insumos: Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera: Subsistemas de Inversión y Crédito Público. Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y sus Reformas, Lineamientos para la Programación del Programa de Preinversión Pública (Ministerio de Hacienda), Manual para el usuario del Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos.	En coordinación con el Técnico de Unidad Responsable de Proyectos a más tardar en junio de cada año, prepara correo electrónico que deberá remitirse a las Unidades Ejecutoras y/o Formuladoras de estudios de preinversión institucional de las distintas Gerencias de ANDA, mediante el cual se solicitará el listado de los estudios de preinversión (perfil, prefactibilidad, factibilidad o diseño) que se elaborarán en el año subsiguiente y que constituirán el PAP del referido año.

2	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Remite correo electrónico a las Unidades Ejecutoras y/o Formuladoras de estudios de preinversión institucional de las distintas Gerencias de ANDA, mediante el cual solicita el listado de los estudios de preinversión (perfil, prefactibilidad, factibilidad y diseño) que se elaborarán en el año subsiguiente y que se deberán incluir en el anteproyecto de Presupuesto Institucional que debe ser aprobado por la Asamblea Legislativa y que constituirán el PAP del referido año. Además del listado de los estudios antes mencionados, se solicita también, información básica de cada uno de los proyectos, con dos propósitos: 1) Para ser actualizada, cuando estos proyectos ya existen en el SIIP, o 2) Ingresarla como proyectos nuevos, para gestionar sus correspondientes códigos de proyectos de inversión pública ante la DGICP del Ministerio de Hacienda, conocidos como códigos SIIP. Esta información se solicita que sea remitida mediante correo electrónico al Jefe y al Técnico de la Unidad Responsable de Proyectos.
3	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos y Técnico de la misma.	Reciben de las Gerencias o Unidades Institucionales correspondientes, correos electrónicos con la información solicitada.
4	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa, valida y consolida la información recibida. Adicionalmente elabora reporte con la información de cada uno de los proyectos.
5	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	De no haber observaciones del Jefe de Unidad Responsable de Proyectos, ingresa al SIIP la información básica de cada uno de los proyectos, dándole prioridad a los proyectos nuevos que no disponen de su correspondiente código de proyecto.
6	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	De no haber comentarios u objeción del Jefe de Unidad Responsable de Proyectos, remite correo electrónico al Técnico sectorialista de la Gerencia General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda, solicitando los códigos SIIP correspondientes.
7	Técnico de Planificación y Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Reciben correo electrónico, del Técnico sectorialista de la Gerencia General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda, con los códigos SIIP asignados.
8	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Elabora el listado de los estudios de preinversión que se realizarán en el año subsiguiente (perfil, prefactibilidad, factibilidad y diseño), el cual remite al Jefe de Unidad Responsable de Proyectos para su validación. La información mínima que deberá contener cada uno de los proyectos incluidos en el listado deberá ser: 1) Código SIIP; 2) Nombre del proyecto; 3) Municipio; 4) Departamento; 5) Tipo de estudio a elaborar; 6) Costo del estudio a elaborar; 7) Monto a programar en el año; 8) Fuente de financiamiento del estudio a elaborar; 9) Fecha de inicio y finalización del estudio.
9	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe, valida y remite a la Unidad Financiera Institucional -UFI de ANDA, mediante correo electrónico, el listado de los estudios de preinversión PAP del año siguiente, con sus respectivos costos, para ser incorporados en el anteproyecto de presupuesto institucional del año subsiguiente.
10	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	A más tardar en la primera semana de noviembre de cada año, en coordinación con el Técnico de Unidad Responsable de Proyectos, prepara correo electrónico que deberá remitirse a las Unidades Ejecutoras y/o Formuladoras de estudios de preinversión institucional de las distintas Gerencias de ANDA. Mediante el cual se solicitará la programación cuatrimestral financiera y de avances

		físicos de los estudios de preinversión PAP de acuerdo a los listados remitidos en el mes de junio.
11	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Remite correo electrónico, con formatos adjuntos, a las Unidades Ejecutoras y/o Formuladoras de estudios de preinversión institucional de las distintas Gerencias de ANDA. Mediante el cual solicita la programación cuatrimestral financiera y de avances físicos, de los mismos estudios de preinversión (perfil, prefactibilidad, factibilidad y diseño) que incluyeron en el listado que elaboraron en el mes de junio de ese mismo año, y que constituirán el PAP del año siguiente. La información se solicita, sea remitida mediante correo electrónico al Jefe y al Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.
12	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos y Técnico de Planificación	Reciben de las Unidades o Gerencias Institucionales correspondientes, correos electrónicos con la información solicitada.
13	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa, valida y consolida información recibida. Adicionalmente elabora reporte con las programaciones financieras y de avances físicos cuatrimestrales de cada uno de los estudios de pre inversión que conformaran el PAP del año siguiente; ingresa con el visto bueno del Jefe, la referida información al Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.
14	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Finalmente, a través del mismo sistema, genera los reportes de programaciones anuales financieras y de metas físicas en formato pdf; y previa revisión de los mismos, los remite, por medio de correo electrónico al Jefe de Unidad Responsable de Proyectos.
15	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	De manera simultánea, o posterior a que se hayan ingresado en el SIIP las programaciones antes indicadas; elabora en formato digital editable (word), proyecto de nota, mediante la cual el Presidente de ANDA, deberá remitir de forma impresa al Titular del Ministerio de Hacienda, las programaciones cuatrimestrales financieras y de metas físicas generadas por el SIIP. Los insumos antes indicados los remite en formato físico y/o digital al Jefe de Unidad Responsable de Proyectos.
16	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Remite mediante nota oficial y/o a través de correo electrónico, proyecto de nota en formato digital editable (word), adjuntando programaciones cuatrimestrales financieras y de metas físicas, impresas o en formato pdf. generados a través del SIIP; las cuales, el Presidente de ANDA, deberá remitir de forma impresa al Titular del Ministerio de Hacienda. La fecha límite, en que el Presidente de ANDA deberá remitir la información al Titular de Hacienda, está definida, en la circular, que para ese propósito remite cada año de forma previa ese Ministerio.

Referencia: 47.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos.	
12	11	2007	Código: 310.3.07.05	
20	04	2009	Código: 310.3.08.05	

13	02	2014	Código: 51.3.13.06	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.04	

Nombre del Procedimiento: **Seguimiento del Programa Anual de Preinversión Pública en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP).**

Insumos: Lineamientos para el Programa de Preinversión Pública (Ministerio de Hacienda). Manual Técnico del Sistema de Administración Financiera (Subsistema de Inversión y Crédito Público), Manual para el usuario del Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	En coordinación con el Técnico de Unidad Responsable de Proyectos, a más tardar en la última semana de los meses de abril, agosto y diciembre de cada año, prepara correo electrónico para solicitar a las Unidades Ejecutoras y/o Formuladoras de estudios de preinversión institucional de las distintas Gerencias de ANDA, los seguimientos cuatrimestrales de avances financieros y de metas físicas de los estudios de preinversión (perfil, prefactibilidad, factibilidad o diseño), que programaron para el año en curso.
2	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Remite correo electrónico con formatos adjuntos, solicitando los seguimientos de avances cuatrimestrales financieros y de metas físicas de los estudios de preinversión en elaboración. Se solicita que la información sea remitida mediante correo electrónico, al Jefe y al Técnico de Unidad Responsable de Proyectos; como fecha límite para el quinto día hábil del mes siguiente al cuatrimestre recién finalizado.
3	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos y Técnico de la misma.	Reciben de las Unidades Ejecutoras y/o Formuladoras de estudios de preinversión institucional la información solicitada.
4	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa, valida y consolida la información recibida. Adicionalmente elabora reporte con la información de los seguimientos de avances cuatrimestrales en la elaboración de los estudios de pre inversión, en lo financiero y metas físicas con sus correspondientes causas de atraso; ingresa la referida información al Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.
5	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa y valida información ingresada al SIIP. Envía correo electrónico con archivos adjuntos con reportes de seguimientos en formato pdf, al Jefe de Unidad Responsable de Proyectos, confirmando el ingreso correcto de la información.

Referencia: 47.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.05	

Nombre del Procedimiento: **Gestión para la obtención de código SIIP para proyectos de inversión pública en la DGICP**

Insumos: Manual para el usuario del Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda, Contenido mínimos para elaborar perfiles de proyectos (Ministerio de Hacienda).

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe de las Gerencias y/o Unidades ejecutoras o formuladoras de proyectos de Inversión Pública de ANDA, requerimiento de solicitud de código SIIP dirigido al Jefe de Unidad Responsable de Proyectos vía correo electrónico.
2	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe y revisa la información enviada por las Gerencias y/o Unidades ejecutoras o formuladoras de proyectos de Inversión Pública, procede a ingresar la información mínima al Banco de Proyectos del SIIP y envía mediante correo electrónico, la solicitud de asignación de código SIIP al Técnico Sectorialista de la DGICP del Ministerio de Hacienda.
3	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe respuesta del técnico de la Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda, en caso existan observaciones a la información ingresada en el Banco de Proyectos, consulta a la Gerencia o Unidad solicitante, realiza las correcciones del caso y procede a informar al Ministerio de Hacienda, de lo contrario informa a las Gerencias y/o Unidades correspondientes y a la UACI, sobre el nombre del proyecto y del código SIIP asignado.

Referencia: 47.5			Ámbito de competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.06	

Nombre del Procedimiento: **Revisar y validar de los estudios de pre inversión de proyectos a ser ejecutados con base a requerimientos institucionales y del Ministerio de Hacienda.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe de las Gerencias y/o Unidades ejecutoras o formuladoras de proyectos de Inversión Pública de ANDA, documento de preinversión impreso (perfil, pre-factibilidad, factibilidad y/o diseño), mediante el cual solicitará a la Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda, la aprobación de su correspondiente Opinión Técnica y lo entrega al Técnico de la Unidad Responsable de Proyectos, para que verifique que cumple con la estructura de la normativa vigente del Ministerio de Hacienda.
2		Recibe documento de pre inversión impreso del Jefe de Unidad Responsable de Proyectos, y en formato digital editable, remitido. De este último también recibe matriz en formato Excel conteniendo información resumida del mismo documento de preinversión, la cual deberá ingresar en el Sistema de Información de la Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.

	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa que el documento cumpla con la estructura mínima requerida por el Ministerio de Hacienda, y que la matriz contenga la información a ingresar en el SIIP. De haber observaciones de fondo, regresa el documento y matriz a la Unidad que remitió el documento, para que realice los cambios respectivos. De haber observaciones de forma, realiza los cambios o correcciones e ingresa la información al SIIP y elabora proyecto de nota para que el Jefe de Unidad Responsable de Proyectos la remita a la DGICP solicitando la Opinión Técnica correspondiente.
3	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Envía mediante nota oficial la solicitud de Opinión Técnica junto con el documento de preinversión impreso, a la Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda.
4	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos, Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.	Reciben respuesta del Ministerio de Hacienda. En caso existan observaciones al documento, el Técnico de Unidad Responsable de Proyectos hace o gestiona ante la unidad solicitante la corrección respectiva e informa vía correo electrónico al técnico del Ministerio de Hacienda informando que se han realizado las correcciones correspondientes.
5	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Cuando las observaciones al documento se hicieran a través de nota oficial por parte de la DGICP, también mediante nota oficial, remitirá de forma impresa el documento corregido a la Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda.
6	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos, Técnico de Unidad Responsable de Proyectos.	Reciben respuesta del Ministerio de Hacienda, en caso existan observaciones, se repiten actividades 4, 5 y 6, de lo contrario divulga la obtención de la Opinión Técnica a las Gerencias y/o Unidades ejecutoras relacionadas y a la UACI, para iniciar el proceso administrativo correspondiente.

Referencia: 47.5			Ámbito de competencia	Hoja 1 de 1
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos.	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.07	

Nombre del Procedimiento: **Seguimiento y control de Avances en la ejecución de Proyectos de Ayuda Mutua de las respectivas Gerencias Regionales.**

Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	En coordinación con Técnico de Unidad Responsable de Proyectos, prepara correo electrónico solicitando seguimiento de la ejecución mensual financiero, físico, geográfico y de procesos administrativos de la ejecución de los proyectos de ayuda mutua en ejecución, incluyendo las causas de atraso y/o justificación de los avances físicos y financieros de los proyectos en ejecución. Esta información deberá ser solicitada como fecha límite para el cuarto día hábil de cada mes.
2	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe la información solicitada, de haber observaciones remite las observaciones para que sean superadas.

3	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Genera los reportes mensuales y remite, por medio de correo electrónico al Jefe de Unidad Responsable de Proyectos.
4	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Remite, por medio de correo electrónico a las Gerencias o Dirección Superior de ANDA, los reportes mensuales de avance de ejecución de proyectos de ayuda Mutua.

Referencia: 47.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia:			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos.	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.08	

Nombre del Procedimiento: **Actualización del Programa de Inversión Pública de Mediano Plazo (PRIPME) en el Sistema de Información de la Inversión Pública (SIIP).**

Insumos: Asignación del Techo presupuestario del Programa Anual de Inversión Pública, Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado y sus Reformas (Ley AFI), Lineamientos para la actualización del Programa de Inversión Pública de Mediano Plazo (PRIPME), Manual para el usuario del Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	En coordinación con el técnico de la Unidad Responsable de Proyectos, a más tardar en la última semana de noviembre de cada año, prepara correo electrónico que deberá remitirse a las Gerencias y/o Unidades Ejecutoras y/o Formuladoras de proyectos de Inversión de ANDA, mediante el cual se solicitará la Información de los proyectos de Preinversión e Inversión Pública para la correspondiente Programación, Reprogramación y/o actualización del PRIPME en el SIIP.
2	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Remite correo electrónico a las Gerencias y/o Unidades Ejecutoras y/o Formuladoras de proyectos de Inversión de ANDA, mediante el cual solicita la Información de los proyectos de Preinversión e Inversión Pública para la correspondiente actualización del PRIPME. Solicitando en 1ra. instancia la información mínima para gestionar los códigos de proyectos que no estén registrados en el SIIP; y en 2da. Instancia la información completa de todos los proyectos del PRIPME a actualizar en el SIIP.
3	Jefe y Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Reciben de las Gerencias o Unidades Institucionales correspondientes, correos electrónicos con la información mínima de aquellos proyectos que no están registrados en el SIIP, a fin de gestionar sus correspondientes códigos de proyectos ante la DGICP del Ministerio de Hacienda.
4	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa, valida y consolida la información recibida de proyectos que no poseen sus códigos correspondientes, la cual, previa autorización del Jefe de la Unidad Responsable de Proyectos ingresa en el SIIP.
5	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Remite correo electrónico al Técnico sectorialista de la Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda, solicitando los códigos SIIP correspondientes.
6	Técnico y Jefe de la Unidad Responsable de Proyectos	Reciben correo electrónico, del Técnico sectorialista de la Dirección General de Inversión y Crédito Público (DGICP) del Ministerio de Hacienda, con los códigos SIIP asignados.

7	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Remite correo electrónico a las Gerencias y/o Unidades correspondientes con los códigos de proyectos asignados.
8	Jefe y Técnico de la Unidad Responsable de Proyectos	Reciben de las Gerencias o Unidades Institucionales correspondientes, correos electrónicos con la información completa para actualizar el PRIPME en el SIIP.
9	Técnico de la Unidad Responsable de Proyectos	Revisa, valida y consolida la información recibida. Adicionalmente elabora reporte con la información de cada uno de los proyectos, el cual remite al Jefe de la Unidad Responsable de Proyectos para su validación, y proceder a su ingreso en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.
10	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	De no haber comentarios u objeción del Jefe de la Unidad Responsable de Proyectos, procede a ingresar la información de cada uno de los proyectos en todos los campos del SIIP.
11	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Genera el reporte del PRIPME a través del SIIP, y posterior a su revisión, lo remite en formato pdf, mediante correo electrónico, al Jefe de la Unidad Responsable de Proyectos.
12	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	De manera simultánea, o posterior a que se hayan ingresado en el SIIP todas las actualizaciones del PRIPME, elabora en formato digital editable (word), proyecto de nota, mediante la cual el Presidente de ANDA, deberá remitir de forma impresa al Titular del Ministerio de Hacienda, reporte del PRIPME, generado a través del SIIP. Los insumos antes indicados los remite en formato físico y/o digital al Jefe de la Unidad Responsable de Proyectos.
13	Jefe de la Unidad Responsable de Proyectos	Remite mediante nota oficial y/o a través de correo electrónico, proyecto de nota en formato digital editable (word), adjuntando de forma impresa y/o en formato pdf el PRIPME del periodo correspondiente, el cual, el Presidente de ANDA, deberá remitir de forma impresa al Titular del Ministerio de Hacienda. La fecha límite, en que el Presidente de ANDA deberá remitir la información al Titular de Hacienda, está definida, en la circular, que para ese propósito remite cada año de forma previa ese Ministerio.

Referencia: 47.5			Ámbito de Competencia	Hoja 1 de 2
Vigencia			Dirección Técnica	
Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos.	

13	02	2014	Código: 268.3.13.01	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.09	

Nombre del Procedimiento: **Actualización de Base de Datos de Proyectos de Inversión Ejecutados por ANDA.**

Insumos: Planes de Acción.

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Solicita vía correo electrónico, al administrador de contrato o encargado de la Gerencia Regional, la actualización de datos de Proyectos en ejecución; haciendo uso de formato previamente elaborado.
2	Encargado Regional de Proyectos o Administrador de contrato	Solicita a responsables de Proyectos de la Región correspondiente (Administradores y/o Supervisores de Contrato) la actualización de datos de Proyectos. Los que Reciben formato y actualizan información de Proyectos: <ul style="list-style-type: none"> • Información General de Proyectos. • Avance Físico. • Avance Financiero. • Descripción de lo Ejecutado. • Comentarios Relevantes. Envía formato completado con información a la URP.
3		Recibe información completada de los diferentes Proyectos de la Región y consolida información en el archivo enviado por el Profesional Administrativo de Seguimiento.
4	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe formato completo con información de Proyectos de cada Encargado Regional de Proyectos o administrador de contrato, recopila toda la información, procesa y consolida información actualizando la base de datos. Envía a Jefe de Unidad de Seguimiento y Monitoreo de Proyectos para revisión y al Profesionales Administrativo de Seguimiento.
5	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe base de datos, revisa e informa al Técnico de Unidad Responsable de Proyectos, algún ajuste u observación.
6	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Si es el caso se realiza algún cambio puntual, e informa la base de datos de los proyectos a las diferentes involucrados de la URP para generar los informes pertinentes.

Referencia: 47.5	Ámbito de Competencia	
Vigencia	Dirección Técnica	Hoja

Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos.	1 de 2
13	02	2014	Código: 268.3.13.02	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.10	

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Informes Ejecutivos de Proyectos de Inversión
Insumos:

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Solicita a Gerencia Financiera (vía telefónica o correo electrónico) avances financieros del mes
2	Técnico del Área Gerencia Financiera	Envía información solicitada
3	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Recibe información de Gerencia Financiera para incorporar datos de avances financieros de los Proyectos. Utiliza base de datos actualizada al final de mes, para elaborar informe ejecutivo. Completo el documento envía a Jefe Unidad Responsable de proyectos y Gerente de Infraestructura.
4	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Revisa y envía Técnico de Unidad Responsable de Proyectos si hay observaciones.
5	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Si es el caso se realiza algún cambio puntual y envía a Jefe de la Unidad con las modificaciones.
6	Jefe de Unidad Responsable de Proyectos	Remite en formato físico y en formato digital vía correo electrónico a la Gerencia de Infraestructura.
7	Secretaria de la Unidad Responsable de proyectos	Remite mediante nota el informe a la Gerencia de Infraestructura

Referencia: 47.5	Ámbito de Competencia	Hoja
Vigencia	Dirección Técnica	

Día	Mes	Año	Gerencia de Infraestructura - Unidad Responsable de Proyectos	1 de 1
12	07	2017	Código: 58.8.3.17.04	
07	01	2020	Código: 47.5.3.20.11	

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de Reporte de desviaciones de plazos y costos de proyectos de inversión**

Insumos: **Planes de acción**

Actividad No.	Responsable	Descripción de la actividad
1	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Actualiza la base de datos con los últimos registros de prórrogas y órdenes de cambio tramitadas por los administradores de contrato
2	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Una vez actualizados los datos de ampliaciones de plazos y aumentos o disminuciones de montos en los contratos, realiza una comparación con datos contractuales y calcula los porcentajes de desviaciones existentes partiendo de lo pactado en cada contrato de obra.
3	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Una vez obtenidos los porcentajes de desviaciones realiza un análisis gráfico por contrato, donde observa la desviación de plazos y montos desde la planificación inicial del proyecto, contra lo pactado contractualmente y contra la ejecución real final.
4	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Con los gráficos obtenidos procede a realizar los análisis de cada uno de los contratos, y elabora un resumen global donde se presentarán resultados según evaluación solicitada a conveniencia de los administradores (gerencias, jefaturas, direcciones, etc.), es decir, resultados de acuerdo a periodos de tiempo, programas, fuente de financiamiento, etc., el cual deberá contener un análisis de las causas de las desviaciones.
5	Jefe de la Unidad Responsable de proyectos	Revisa el Reporte de desviaciones, realiza observaciones y correcciones si fuere necesario
6	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Realiza las correcciones e incluye observaciones si las hubiere.
7	Técnico de Unidad Responsable de Proyectos	Remite el reporte a la Gerencia de Infraestructura y archiva copia.