

POLITICAS Y LINEAMIENTOS ORGANIZACIONALES

1. COMUNICACIÓN PÚBLICA

- Toda la información que se vaya a publicar en los medios internos o externos debe ser avalada por la Gerencia.
- <W:\SGL Enviaseo\SGC Enviaseo\Comunicacion Publica\Manuales\M-CP-01 Manual de politicas de comunicaciones V.2..pdf>

2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- La información, veraz, completa y oportuna, debe ser suministrada por el líder del proceso.
- La revisión dará cuenta del mejoramiento continuo del sistema y debe evidenciarse a través de los planes de mejoramiento.
- La frecuencia de las revisiones: El compromiso de la Dirección con el Sistema de Gestión Integral conlleva a que por sus propios medios realice una revisión periódica del funcionamiento del mismo, buscando no solo la aplicación de lo descrito en los documentos, sino la utilidad y capacidad del Sistema para cumplir con los objetivos y metas propuestas
- La Gerencia puede hacer otras revisiones que considere necesarias, de acuerdo con los resultados del funcionamiento del Sistema.
- Contenido de las revisiones: la siguiente tabla define los aspectos a evaluar dentro de la Revisión por la Dirección, los medios (Información utilizada) y los responsables de organizar, mantener y entregar al Comité de Gerencia dicha información.
- El Manual del Sistema de Gestión Integral debe ser parte de todo proceso de inducción y reinducción de los servidores públicos y particulares que realicen o vayan a realizar funciones públicas a nombre de Enviaseo E.S.P.
- El Manual de Gestión Integral debe servir de base para asegurar el cumplimiento de la gestión de los procesos de la empresa, así como todos los documentos aquí referenciados.
- Es responsabilidad de todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones públicas a nombre de Enviaseo E.S.P., cumplir con lo dispuesto en el Manual de Gestión Integral.

3. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

- Solo se aplazarán auditorías que estén debidamente justificadas con previa anticipación de forma escrita.



- Los resultados de las auditorías deben ser presentados al Comité Técnico de Gerencia y a cada uno de los líderes de procesos para que se acojan las recomendaciones establecidas en el informe e implemente las acciones correctivas o preventivas, llevándolas a un plan de mejoramiento.
- Cuando se soliciten auditorías no programadas, estas deben de ser solicitadas con anticipación y de manera escrita.

4. FACTURACIÓN Y CARTERA

- Realizar la facturación directa de los diferentes servicios prestados por Enviaseo, diariamente o en los plazos establecidos para la facturación masiva de acuerdo a la fecha de corte.
- La entrega de las facturas debe realizarse con al menos cinco (5) días hábiles antes a la fecha del vencimiento sin recargo.
- Al cabo de cinco (5) meses de haber entregado las facturas del servicio ordinario, Enviaseo no podrá cobrar servicios que no facturó por error u omisión. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.
- Los servicios especiales, luego de haber realizado la investigación pertinente se podrán cobrar en cualquier momento, independiente de los períodos transcurridos.
- Cuando los clientes o suscriptores de los servicios de aseo incurran en mora en el pago, se aplicarán intereses de mora sobre saldos insolutos de conformidad con la tasa de interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera.
- Para elaborar una factura se requieren los datos completos y veraces del cliente o suscriptor a facturar: NIT o cédula, nombre completo o razón social, dirección, teléfono y el concepto a facturar por el servicio prestado.
- Solamente cuando medie un PQR se podrá realizar el cambio de una factura.
- Aquellos clientes que tengan facturas vencidas, se procederá de acuerdo a lo establecido en las políticas de cartera (Ver documento de políticas).
- La evaluación de aforos permanentes se conservará en un medio magnético y deberá estar disponible en el momento que se requiera y la constancia física de recolección se archivará por 5 meses.
- No se procesarán las novedades en las que la información suministrada por la Oficina de Servicio al Cliente, no sea coherente con las condiciones del sistema de facturación y los lineamientos legales.
- La información de las novedades y los aforos permanentes, debe estar registrada en el sistema en la fecha establecida por el P.U. Facturación y Cartera, según las fechas límites establecidas por EPM.
- Manual de Cartera. (Generar Hipervínculo)

5. COMPRAS E INVENTARIOS

- Toda solicitud de pedido cuyo valor sea superior a 11 SMMLV, debe ser presentada mínimo con tres cotizaciones, y se procede aplicar el proceso de contratación de mayor cuantía.



- Para el recibo de bienes o servicios éstos deben cumplir con las especificaciones requeridas en la orden de compra o contrato según sea el caso.
- Solo el Comité de Contratación tiene la autoridad para aprobar las solicitudes de mayor cuantía presentadas por los Directores de Área.
- Para aprobar una solicitud de compra, es necesario que tenga la respectiva disponibilidad presupuestal.
- Solo el (la) Gerente por ser el ordenador del gasto puede autorizar las compras que se deban pagar de forma inmediata.
- El gerente es la única persona que puede autorizar con una orden verbal la realización de un pago sin dar descuento antes de las fechas establecidas o pactadas, su único documento soporte es la firma del cheque.
- Solo la Dirección administrativa y financiera y la tesorera podrán gestionar descuentos por pronto pago.
- Todas las solicitudes de compra deberán realizarse por el sistema ERP.
- Cuando se reciba el bien o servicio se debe dar entrada al sistema de la orden de compra con la que se solicitó el servicio.
- Solo son entregados insumos a los siguientes funcionarios:
 - Ítems de barrido y canastillas (Coordinador de Barrido)
 - Ítems de recolección (Coordinador de Recolección).
 - Ítems de Ruta Hospitalaria y contenedores (Asesor de Mercadeo y Director (a) de Mercadeo)
 - Ítems de mantenimiento (Mecánicos previa autorización del Coordinador de Mantenimiento)
 - Ítems de cafetería (Responsables de la limpieza y control sanitario de la empresa)
- Bajo ningún motivo serán entregados insumos en cantidades individuales, ni insumos a operarios, solo serán entregados por paquetes a los funcionarios correspondientes
- Los ítems de cafetería y papelería, serán entregados de lunes a viernes entre la 1 de la tarde y las 2 de la tarde, solo serán entregados fuera de este horario insumos para el mantenimiento de los vehículos
- No se atenderán solicitudes para entrega de ítems de cafetería, papelería, barrido y recolección los fines de semana

6. INFRAESTRUCTURA

6.1. INFORMATICA

- Para crear una cuenta de usuario dentro del directorio activo de la empresa en dominio enviaseo.local, se deberá crear con el siguiente estándar: primera letra del nombre del usuario seguido del primer apellido. Todo esto en letra mayúscula.
- Cada usuario se deberá agregar a su unidad organizativa correspondiente (área) y se le asignaran los permisos necesarios para el desarrollo de su actividad dentro de la organización.



- Las unidades organizativas tendrán diferentes permisos y políticas (GPO) de acceso a la red, según los privilegios que tengan los usuarios
- Cuando personal de la empresa sea trasladado de cargo, se deberá realizar la respectiva revocación y asignación de nuevos permisos de acuerdo con las nuevas funciones.
- Se deberá realizar a la menor brevedad posible la cancelación de la cuenta de usuario del personal que cese sus funciones en la empresa antes de que deje el cargo y hacer una entrega al analista de los sistemas de información de los datos.
- Es responsabilidad del usuario velar por el buen uso de su cuenta en la red.
- No debe concederse una cuenta a personas que no sean empleados de la Enviaseo E.S.P. a menos que estén debidamente autorizados, en cuyo caso la cuenta debe expirar a la terminación del contrato.
- Los privilegios especiales, tal como la posibilidad de modificar o borrar los archivos de otros usuarios, sólo deben otorgarse a aquellos directamente responsables de la administración o de la seguridad de los sistemas de información.
- No se otorgan cuentas a técnicos de mantenimiento, ni se permite su acceso remoto excepto que el coordinador de informática y tecnología determine que es necesario. En todo caso esta facilidad sólo debe habilitarse para el periodo de tiempo requerido para efectuar el trabajo
- El coordinador de informática y tecnología está en el deber de atender todas las solicitudes de asesoría que los empleados de la empresa necesiten para el correcto desempeño de sus funciones.
- Cualquier falla o anomalía en los computadores, la red y/o los Sistemas de Información, debe reportarse inmediatamente al coordinador de informática y tecnología, ya que podría causar problemas serios como pérdida de la información e impactar en el funcionamiento de la empresa.
- Los usuarios de los equipos de cómputo no deberán tomar ninguna acción correctiva frente a éstos a menos que sean guiados por el personal del Área de sistemas.
- Para trasladar un equipo fuera de Enviaseo E.S.P. se requiere una autorización del director del área y/o del analista de sistemas de información por escrito.
- Todos los soportes y/o requerimientos se deberán reportar en la mesa de ayuda o software de reporte de casos de Enviaseo llamado GLPI. En el podrán reportar cualquier inconveniente en relación con el equipo de cómputo y cualquier otro problema con aplicativos de la empresa.
- El Coordinador de informática y tecnología debe asegurarse de realizar a diario, copia de todos los datos y todas las bases de datos que se generan durante el desempeño cotidiano de la empresa. Así mismo es responsable de la entrega del backup en cinta a una empresa externa para su resguardo. Para el resguardo externo de las copias de seguridad se utilizarán las instalaciones del municipio de Envigado en el área de informática
- La empresa cuenta con un servidor de copias de seguridad con el software Backup Exec en el cual se configuró el esquema de copias y el calendario de programación para cada una de las diferentes copias de seguridad que se deben realizar.

- Para solicitar un servicio de mantenimiento por parte de un funcionario de Enviaseo, esta se debe hacer de forma verbal a la persona encargada de la infraestructura tecnológica o por la mesa de ayuda de sistemas mediante un requerimiento
- Todos los funcionarios de Enviaseo ESP, son responsables por los recursos informáticos que manejan (Hardware, Software e Información), teniendo la obligación de cumplir con todos los lineamientos que se dan en el presente manual.
- El manual de compromisos de los recursos informáticos debe ser parte de todo procesos de inducción y reinducción de los servidores públicos y particulares que realicen o vayan a realizar funciones públicas a nombre de Enviaseo E.S.P. <W:\SGI Enviaseo\SGC Enviaseo\Gestion de Infraestructura\Manuales\M-GI-01 Manual de Informatica V.1..pdf>
- Manual de Políticas de Infraestructura tecnológica. <W:\SGI Enviaseo\SGC Enviaseo\Gestion de Infraestructura\Manuales\M-GI-02 Manual de Politicas de Infraestructura Tecnologica.pdf>
- Manual de reportes de incidencias en la Mesa de Ayuda. <W:\SGI Enviaseo\SGC Enviaseo\Gestion de Infraestructura\Manuales\M-GI-03 Manual Reporte de Incidencias mesa de ayuda.pdf>

6.2. DEL EDIFICIO

- Para solicitar un servicio de mantenimiento por parte de un funcionario de Enviaseo, esta se debe hacer de forma verbal a la persona encargada de la infraestructura.

6.3. MERCADEO.

En cuanto a la adquisición de clientes

- El incremento del costo del servicio se hará anualmente y con base en la variación del IPC.
- El no pago del servicio durante un período de 2 meses consecutivos, dará como resultado la suspensión del mismo, según lo establecido en las políticas de pago por el área de facturación dependiendo del tipo de generador.
- Para la prestación de un servicio suspendido, se requiere del visto bueno de la Director de Mercadeo
- Para el sector residencial no aplica la entrega de contenedores en comodato.

En cuanto a la satisfacción del cliente:

- Siempre se debe hacer una prueba piloto antes de proceder a realizar la encuesta definitiva.



En cuanto a los aforos:

- Después de recibida una solicitud de servicio, el tiempo máximo para realizar la visita al usuario es de 1 (un) día hábil. (excepto cuando se presente un caso extraordinario).
- Después del pago en efectivo del servicio o acuerdo de pago a través de la cuenta de los servicios públicos, el servicio se debe de prestar en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles.
- Realizar reaforo cuando en el momento de la recolección se detecta mayor volumen del pagado.
- Entregar el volante informativo y la cotización de la prestación del servicio especial a los clientes que lo solicitan.
- Anualmente se entrega la planilla de aforos de los clientes grandes generadores y de aquellos susceptibles de reclasificar de acuerdo a la generación mensual de residuos, al Conductor de la ruta o al operador de Servicio al Cliente.
- Las planillas de aforos son descargas en el sistema de facturación por el Operador del Servicio al Cliente
- Las planillas de aforo deben ser archivadas por un plazo mínimo de dos años.
- En los oficios de resultados del aforo, se debe dar opción de interponer el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.
- Es importante la información de los aforos se entregue de forma oportuna y clara.

En cuanto a los PQR:

- Las quejas son resueltas en el término de 10 días hábiles.
- La respuesta de la quejas se hace por el mismo medio por el que se recibió, es decir, si fue por escrito se responderá de forma escrita, si fue verbal se responderá verbal (telefónicamente o visita del coordinador respectivo).
- Cuando el cliente no suministra los datos personales no se deja registro de la misma.
- Los **S.A.P**, solo aplican a las quejas relacionadas al contrato de condiciones uniformes.
- Las quejas correspondan a actuaciones de personal administrativo u operativo, se pasan al director correspondiente, y este determina de acuerdo a la situación si pasa a proceso disciplinario.
- Cuando las quejas correspondan a la actuación de un contratista, esta se remite al interventor respectivo, para que proceda a dar respuesta.
- La totalidad de las quejas deben de quedar solucionadas en el respectivo mes, con el ánimo de poder cargar la información en SUI.
- Los reclamos deben ser resueltos en el término de 10 días hábiles contados a partir del mismo día de recibo.
- Los reclamos deben ser presentados en forma personal o escrita y con copia de la factura de servicios públicos de E.P.M. indicando claramente el motivo y lo que espera de Enviaseo. En el caso de no presentar las facturas solo se podrá brindar asesoría al cliente de su reclamo.

- El cliente no necesita tramitadores para presentar su reclamo, puede hacerlo directamente.
- Al dar respuesta a un cliente, se le debe informar la opción del Recurso de Reposición y en Subsidio el de Apelación, según lo establecido en el artículo 154 inciso 3 de la ley 142 de 1994.
- Los recursos de reposición deben de interponerse de manera personal y por escrito de acuerdo a lo estipulado en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011.
- Todas las citaciones deben ser enviadas por correo certificado. Las citaciones se enviarán dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que se cumple el plazo para la notificación personal, el aviso será enviado inmediatamente transcurran cinco (5) días del envío de la citación sin que el reclamante se haya notificado.
- Si el recurso de Reposición revoca la decisión antes tomada, no es necesario trasladar el expediente a la S.S.P.D.
- En los casos de las constructoras que entregan obras será necesaria la visita de inspección visual con el fin de certificar el cobro del servicio de aseo en cada instalación y el acta de recibo de obra, por parte de Planeación Municipal.
- Se debe hacer claridad al cliente de la citación que aparece en la parte inferior del formato de reclamación, con el objetivo de entregar la notificación de la respuesta en los casos en que el reclamo se presente de forma personal. Si se presenta en forma escrita, se cita al cliente de acuerdo a lo establecido en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011.
- Los recursos de reposición se responderán por medio de Resolución.
- El expediente del reclamo cuando se presenta recurso de apelación, se envía foliado a la SSPD, según el trámite establecido en la normatividad vigente.
- Los reclamos que requieran de devolución, se harán vía tarifa a excepción de los reclamos por áreas comunes, desocupados, desactivaciones o servicios especiales los cuales se harán por caja menor siempre y cuando la cuantía no supera lo establecido en la resolución de caja menor o por cheque si es mayor a esta cuantía.
- Si para una reclamación por desocupado la factura del mes actual tiene consumos superiores a los establecidos en la resolución 351 de 2005, se tomara el reclamo respectivo y se enviara a visitar dicho inmueble, pero la aplicación de la tarifa de desocupado empieza a operar a partir del próximo ciclo de facturación.
- Si luego de realizar la visita para la reclamación por local desocupado, se encuentra que está en remodelación o construcción, la instalación no accede a ningún tipo de descuento.
- Los oficios o comunicados que resuelven una reclamación deben ser firmados por el Director de Mercadeo y Ventas y el Asistente de Servicio al Cliente.
- Las peticiones deben ser resueltas en el término de 10 días hábiles.
- La respuesta de las peticiones se hace por el mismo medio por cual se recibió, es decir, si fue por escrito se responderá de forma escrita, si fue verbal se responderá verbal (telefónicamente o visita del coordinador respectivo).
- Las visitas pueden ser realizadas por los coordinadores de barrido, recolección, contratista de formación a la comunidad, promotor comercial y asesor comercial, las cuales son indelegables.

- Toda solicitud presentada por el usuario en cuyo asunto o contenido se haga alusión al artículo 23 de la Constitución política o como derecho de petición, se le dará trato de acuerdo al artículo 158 de la ley 142 de 1994.
- Se tomarán en cuenta los datos anónimos para control y seguimiento, mas no se tendrán en cuenta en los informes del SUI.
- Todas las peticiones deben de quedar resueltas en el mes, de tal manera que se pueda realizar su cargue al SUI.
- Todas las citaciones para notificación personal y notificaciones por aviso, se debe de entregar por correo certificado

En cuanto a la Ruta Hospitalaria:

- Cada que se preste el servicio de recolección, el conductor debe dejar al cliente una bolsa roja para el depósito de los residuos hospitalarios.
- Para los clientes fuera del municipio de Envigado, se les suspenderá el servicio cuando se encuentren atrasados en el pago por un período de dos meses, según sea reportado por el área de facturación.
- No se recibirá el F-PF-04 Manifiesto de Transporte que no se encuentre bien diligenciado por parte del conductor y de no ser entregado a tiempo con las correcciones respectivas (si el caso lo permite), se actuará conforme al Acto Administrativo vigente emanado por la Dirección Comercial.
- Después de la segunda visita al cliente en la que no se pueda realizar la recolección, se cobrará el valor estipulado en la frecuencia del contrato.
- Se realizan auditorias esporádicas a los vehículos de las ruta hospitalaria, a los generadores y terceros implicados, con el fin de verificar la adecuada manipulación de los residuos de acuerdo a las normas ambientales vigentes.
- Siempre se debe tomar en el sistema de facturación el P.Q.R. del cliente de la ruta hospitalaria, ya sea por una solicitud de servicio, por una queja o reclamación en cuanto a la facturación.
- Se generaran de acuerdo a los requerimientos de los clientes y de la normatividad lo siguiente: Certificado de recolección y transporte, Certificado del calibre de la bolsa roja, Atender las auditorías requeridas por los clientes, Certificado de frecuencias, Plan de contingencia, Contratos con terceros de servicios de incineración de los residuos hospitalarios y los demás que sean requeridas.
- Se realizan visitas de mantenimiento mensuales

En cuanto a las actividades de formación:

- Registrar en el software de facturación y PQR las solicitudes a atender.
- Se dará por cumplido el servicio cuando se llama al solicitante hasta 4 veces y no responde ni devuelve las llamadas telefónicas.
- Dar por cumplido el servicio pasados 15 minutos de la hora acordada no se presenten las personas convocadas y tendrá que solicitarse de nuevo un servicio por parte de la persona interesada.



6.4. GESTION DOCUMENTAL

- El Representante de Gerencia debe asegurarse de mantener el control de los códigos, versiones, fechas de aprobación, firmas y paginación, así como, de la adecuada presentación de los mismos, en cuanto a tipos de letra y distribución de márgenes.
- Como parte de la autoevaluación del control, los responsables de cada uno de los procesos debe asegurarse de cumplir las disposiciones dadas en este documento y dárselo a saber a su equipo de trabajo.
- Cada responsable de los documentos es el encargado de mantener actualizados los mismos, reportando las novedades al Representante de Gerencia, para que este efectúe los cambios, garantizando el control de documentos efectivo.
- Se considerarán documentos internos aquellos que son generados por la empresa y que siguen las directrices del procedimiento para la elaboración de documentos.
- Todos los documentos internos vigentes para la empresa tendrán la leyenda de COPIA CONTROLADA y las firmas originales de revisión y aprobación, siempre y cuando se tengan impresos.
- Todos los servidores públicos y demás particulares que ejerzan funciones públicas a nombre de la empresa deben asegurarse de comunicar inmediatamente al responsable del proceso y/o Representante de Gerencia, cualquier necesidad de uso o desactualización de un documento interno con el fin de realizar el control respectivo.
- Está prohibida la reproducción, alteración, sobre escritura o cualquier otra actividad que atente contra la legibilidad, la mala interpretación, el deterioro o pérdida de los documentos internos del SGI.
- Los responsables de los procesos deben asegurarse de mantener disponibles los documentos del SGI para la consulta de quienes deben aplicar tales disposiciones.
- Todos los documentos externos que apliquen a la empresa, serán objeto de la aplicación de este procedimiento.
- Los responsables de cada proceso serán los encargados de informar al Representante de Gerencia ante el SGI sobre los cambios en la normatividad de cada proceso, que afecten al SGI
- Ningún registro puede ser utilizado sin estar autorizado por el responsable del proceso y por el Representante de Gerencia
- Todo documento o comunicación que salga de la Empresa debe pasar por el sistema de correspondencia.
- Para realizar transferencias de los archivos de gestión al archivo central, se utilizará el formato único de inventario documental completamente diligenciado.
- Cada que se elabore una comunicación se tendrá en cuenta que cumpla con los requisitos mínimos para ser numerada. (Ver Programa de Gestión Documental / Políticas de comunicación).
- Toda creación o supresión de códigos debe ser previamente concertado con la oficina de Archivo y Correspondencia.

- Todo documento o comunicación que ingrese a la Empresa, debe pasar por el sistema de correspondencia.
- La foliación de historias laborales debe efectuarse utilizando lápiz de mina negra y blanda, tipo HB, B
- En el caso de que se encuentren dentro del expediente de la historia laboral; diskette, CD ó DVD deben colocarse en un sobre de protección (sobre Manila), no se folian pero se deja constancia de su existencia en la Hoja de Control Historias Laborales.
- El Formato Único de Inventario Documental debe ser diligenciado por la persona encargada del Archivo de Gestión.
- La persona encargada de la recepción de los documentos deberá revisar que la información registrada sea la correcta de lo contrario, tendrá las facultades de realizar las observaciones y devoluciones del caso.
- En el caso de que se encuentren dentro del expediente diskette, CD ó DVD y Planos, deben colocarse en un sobre de protección (sobre Manila), no se folian pero se deja constancia de su existencia en la Hoja de Control Cruzado.

6.5. GESTION FINANCIERO.

En cuanto a la causación de cuentas por pagar:

- El documento equivalente se deberá presentar con los respectivos documentos soportes.
- El documento equivalente debe ser presentado en original y copia para su registro, cumpliendo con lo establecido en el Estatuto Tributario y corresponder al período vigente (mes).
- Para poder registrar la obligación se deberá tener un presupuesto asignado a través de orden de compra o contrato.

En cuanto a la actualización de activos:

- Inventarios: Se realiza revisión del inventario físico una vez al año antes de efectuar el cierre, sobre la base del reporte que arroja el sistema, se realiza el comparativo y a las diferencias mínimas se les realiza ajuste respectivo.
- Propiedad, Planta y Equipo: Estos activos deben ser reconocidos por su costo histórico y ser actualizados mediante la aplicación del método reconocido de valor técnico LINEA RECTA, donde se aplicarán los períodos de depreciación estimados por el Manual de Procedimientos de la Contaduría General de la Nación: edificaciones 50 años, vehículos 10 años, maquinaria y equipo 15 años, equipo de oficina 10 años, equipo de cómputo y software 5 años, y los demás que se requieran para la adecuada actualización de los activos.
- Otros Activos: A estos activos se les debe realizar la asignación del costo mediante la amortización del gasto que se estipula mensualmente a cada concepto, en el caso de la entidad se manejarán como políticas de períodos de amortización las establecidas por la dirección administrativa y financiera.



En cuanto a la tesorería:

- El Flujo de caja disponible se realizara todos los días a primera hora de la mañana
- El recaudo de cobro directo solo se realizará con la presentación de la factura
- Todos los pagos se deben hacer con cheque y su respectivo registro de tesorería
- Todo el efectivo que ingrese a la tesorería debe ser consignado con lapso máximo de tiempo de 24 horas, excepto el recaudo del día viernes.
- No se pueden cambiar cheques.
- El pago de la nómina y los impuestos, se realizar en el día hábil inmediatamente anterior.
- Se aplicara un descuento del 2%, a los proveedores por pagos anticipados.
- Los proveedores se pagan de acuerdo a las condiciones del contrato ya sea verbal y/o escrito.
- Las transferencias electrónicas se ejecutan por petición del proveedor y autorización del Director Administrativo
- Para los soportes de los cheques es necesario la factura y el certificado a entera a satisfacción, acta de inicio, copia del contrato y copia del pago de la seguridad social.

En cuanto al presupuesto de gastos:

- Sin visto bueno de gerencia no se dará registro presupuestal.
- No se ejecuta presupuesto si no existe partida dentro del rubro respectivo.

En cuanto al manejo de anticipos:

- La legalización de anticipos se deberá realizar en el mismo mes en que se entregue el dinero.
- Para legalizar un anticipo, el formato de legalización debe estar firmado por el funcionario o contratista que lo solicitó al igual que el jefe inmediato o supervisor, además debe tener anexo la factura de venta original o su documento equivalente.
- Se deberá anexar copia del RUT en el caso de que el tercero no esté creado en la base de datos de Enviaseo.
- No se entregará un anticipo a ningún funcionario si éste tiene anticipos anteriores por legalizar.
- Proveedores que tengan asignado un contrato con Enviaseo, no se le entregará anticipos a menos que esté estipulado en el contrato con la póliza de buen manejo del anticipo.
- Quien vaya a solicitar un anticipo, debe demostrar que por la naturaleza del bien o servicio a comprar se debe pagar de forma anticipada.
- Quien solicite un anticipo para viáticos no tendrá que realizar la legalización.

En cuanto a las modificaciones presupuestales:

- Para realizar traslados entre rubros de la misma clase, deberá ser autorizados por el Gerente mediante una resolución, nunca se podrá trasladar de Inversión a Gasto.
- Para realizar una adición presupuestal, reducción presupuestal o traslado entre rubros mayores, se debe solicitar autorización al COMFIS.

6.6. GESTIÓN HUMANA:

En cuanto a la Inducción y la Reinducción:

- La ejecución del proceso de inducción se realizará toda vez que el empleado se encuentre afiliado a la totalidad del sistema integral de seguridad social (salud, pensión y riesgos profesionales).
- El proceso de reinducción deberá cubrir a todo el personal de la empresa y se realizará cada dos años o antes si se requiere.
- Son responsables de la asistencia del personal a los programas de inducción o reinducción, los jefes inmediatos de cada uno de los convocados.

En cuanto a la capacitación, formación y entrenamiento:

- Las políticas de capacitación de Enviaseo se encuentran en la Resolución 47 de Mayo 7 de 2007, por medio del cual se modifica la Resolución Nro. 83 la cual reglamenta las políticas de capacitación del personal de ENVIASEO E.S.P.”

En cuanto al desempeño del personal:

- La evaluación del desempeño se realizará anualmente y será aplicada a todos los servidores públicos de la empresa.
- La evaluación del desempeño debe ser objetiva (real al objeto en sí y no a nuestro modo de pensar o de sentir) y equitativa (justa a todos y con base en la información real).
- Cada evaluado debe tener conocimiento de sus resultados y de cuál va hacer su plan de mejoramiento

En cuanto al Bienestar Social Laboral:

- Las políticas de bienestar de Enviaseo se encuentran en la Resolución 46 de 2007.



En cuanto a los PQR internos:

- Antes de presentar una queja, el funcionario debe haber tratado de solucionar el acontecimiento o hecho con la otra parte involucrada.
- No se permite dar a conocer los datos de la persona que realiza quejas, reclamos y sugerencias.

En cuanto a la Salud Ocupacional:

- Realizar la revisión y/o actualización de panorama de factores de riesgo anualmente, o cada vez que haya un cambio en el proceso, o se ingrese un equipo nuevo en este.
- Actualización del Programa de Salud Ocupacional de acuerdo a los riesgos prioritarios que se definen en el panorama de factores de riesgos.
- Realizar cronograma de actividades anualmente con el fin de dar cumplimiento con los diferentes subprogramas del programa de salud ocupacional.
- Constituir y mantener en funcionamiento y vigencia el Comité Paritario de Salud Ocupacional **COPASO** y el Comité de Emergencias.
- En la realización de simulacros debe participar todo el personal de la empresa.
- Todos los empleados deben ser cubiertos por el programa de salud ocupacional.

En cuanto a la liquidación de Nomina.

- La información de las novedades del personal debe ser enviada por el respectivo Coordinador de área a Gestión Humana los días 2 y 17 de cada mes.
- El fondo de empleados, de vivienda, bancos y demás entes, reportarán las novedades del personal los días 2 y 17 de cada mes para que se proceda a realizar las deducciones correspondientes.
- Las novedades de horas extras deben ser reportadas los días 2 de cada mes con el VoBo del Director Operativo.
- Los reportes de horas extras, dominicales, porcentajes y complementarios, deben tener el respectivo soporte, sin él, no se efectuará el pago.
- Los reportes de novedades que no sean entregados en las fechas establecidas o con el visto bueno del respectivo Director, serán liquidadas en el período siguiente.
- Atendiendo a la normatividad aplicable en temas de pago de incapacidades, Enviaseo E.S.P. como incentivo a sus funcionarios reconocerá por el término que determina la Ley los días de incapacidad originada por enfermedad general que se encuentren a cargo del empleador al cien por ciento (100%) del salario sobre el cual se cotiza, lo cual no representa un menoscabo de sus derechos y garantías laborales.



En cuanto a la selección y vinculación del personal:

- Si la persona seleccionada no presenta de forma completa la documentación exigida, se procede a dar un plazo más de tres días hábiles, si pasado este tiempo no completa los documentos, se llamará a la persona que obtuvo el segundo mejor resultado en la entrevista y pruebas.

6.7. GESTIÓN JURIDICA

En cuanto al ordenamiento de contratos.

- La foliación debe efectuarse utilizando lápiz de mina negra y blanda, tipo HB, B.
- En el caso de que se encuentren dentro del expediente diskette, CD ó DVD deben colocarse en un sobre de protección (sobre Manila).
- La persona encargada de la recepción de los documentos deberá revisar que la información registrada sea la correcta de lo contrario, tendrá las facultades de realizar las observaciones y devoluciones del caso

En cuanto a la contratación

- <W:\SGI Enviaseo\SGC Enviaseo\Gestion Juridica\Manuales\MANUAL DE CONTRATACION SUPERVISION E INTERVENTORIA.pdf>

6.8. MEJORAMIENTO CONTINUO

En cuanto a las ACPM

- Las acciones correctivas, preventivas y de mejora pueden ser identificadas por cualquier funcionario de Enviaseo, y comunicadas a su jefe inmediato.
- Todas las acciones que se tomen deben ser informadas al área de planeación.

En cuanto al Servicio no Conforme

- Para los servicios no conformes, siempre se deben tener en cuenta primero los tratamientos sugeridos en este procedimiento, antes de tomar otra decisión al respecto.
- Las decisiones sobre el tratamiento a seguir sobre un servicio no conforme, solo la puede tomar el Responsable del Proceso.
- Cuando se presente un servicio no conforme por tres veces consecutivas y por la misma causa, se debe tomar acción correctiva.

6.9. PLANEACIÓN Y DESARROLLO

En cuanto a los planes de Gestión.

- Todo Plan de Gestión debe ajustarse a las directrices del proceso de Direccionamiento Organizacional, además debe evidenciar la Alineación Estratégica de Enviaseo E.S.P.
- Todo Plan de Gestión debe estar articulado con el presupuesto de la respectiva vigencia.

En cuanto a los proyectos.

- Una vez desarrollado el direccionamiento estratégico de la empresa, se deben identificar los proyectos de la vigencia actual para determinar cuáles son con recursos propios y cuales con cofinanciación y realizar las gestiones respectivas.
- Los líderes de proceso de acuerdo a los planes de acción propuestos, deben registrar los proyectos que se llevarán a cabo en la respectiva vigencia en el banco de proyectos.
- Todos los proyectos deben ser elaborados en el formato de formulación de proyectos.
- Los proyectos que no estén registrados en el banco de proyectos, no se les asignará viabilidad presupuestal.
- Todos los proyectos que son cofinanciados, serán formulados por el Director de Planeación

6.10. SERVICIO PUBLICO DE ASEO.

En cuanto al barrido manual y mecánico en eventos especiales

- Para la prestación del servicio, los operarios siempre deben hacer uso de los elementos de protección personal, el no uso acarrearía sanciones.
- La reglamentación del proceso está de acuerdo al decreto 2981 de 2013.

En cuanto al Barrido vial

- Para la prestación del servicio de barrido vial, los operarios siempre deben hacer uso de los elementos de protección personal, el no uso acarrearía sanciones.
- La reglamentación del proceso está de acuerdo al decreto 2981 de 2013.
- Para la prestación del servicio de barrido vial, se cumple siempre y cuando la jornada laboral no sea día festivo exceptuando la zona centro.
- Para la prestación del servicio de barrido vial, los operarios siempre deben cumplir con la programación de las rutas excepto cuando por condiciones climáticas se vea interrumpido la prestación del servicio.

En cuanto a la recolección

- Todo conductor deberá conocer y maniobrar cualquier vehículo del parque automotor.
- El Gerente es la única persona autorizada para dar descuentos en los servicios especiales.
- La toma de decisiones por parte de la tripulación siempre debe ser consultada con el jefe inmediato.

En cuanto al diseño de rutas

- No se implementarán las nuevas rutas sin realizar la difusión de los cambios a todos los usuarios.
- No se crearán nuevas rutas de barrido si estas no tienen un kilometraje máximo de 2500 metros.

En cuanto al lavado de vehículos

- El lavado de vehículo estará conformado por tres secciones así:
Sección 1: Cabina parte interna y externa es responsabilidad del conductor
Sección 2: Comprende parte exterior de la caja compactadora, tolva, elevadores, volco en el caso de las volquetas, es responsabilidad de los ayudantes.
Sección 3: comprende el chasis, motor y parte interna de la caja compactadora, es responsabilidad de los operarios de lavado.
- La presentación general del vehículo será responsabilidad del conductor.
- Para realizar el engrase del vehículo, este debe estar debidamente lavado y libre de barro en la parte interna y el conductor es responsable de verificar e informar al coordinador de mantenimiento que el lubricador y el operario de lavado lo ejecuten al menos una vez por semana.
- El lavado de presentación del vehículo se debe hacer en horas de la mañana, antes de la salida a laborar, con el fin de evitar lavar sus componentes eléctricos y mecánicos en caliente, además el secado será mejor con el vehículo operando evitando la humedad durante toda la noche.

En cuanto al control de los equipos de pesaje.

- El formato de las calibraciones realizadas a las básculas debe ser diligenciado solamente por el Director de Operaciones o la asistente del área operativa.
- Las balanzas de la ruta hospitalaria deben ser utilizadas solamente por el personal de esta línea.

En cuanto a la renovación del Parque Automotor.

- Determinése como vida útil de los vehículos tipo recolector existentes en la empresa ENVIASEO E.S.P, un lapso de cinco años para la caja compactadora y hasta diez años para el chasis.
- Determinése como vida útil de los vehículos tipo volqueta existente en la empresa ENVIASEO E.S.P., un término de diez años para el chasis.
- Determinése la vida útil de los vehículos volqueta tipo roll off existentes en la empresa ENVIASEO E.S.P., un término de 10 años para el motor y sistema Roll Off.
- Determinése como vida útil de las máquinas barredoras existentes en la empresa ENVIASEO E.S.P., un término de 10 años.
- Determinése la vida útil del vehículo mini cargador existente en la empresa ENVIASEO E.S.P., un término de 10 años.
- Determinése la vida útil de los vehículos tipo camión liviano existente en la empresa ENVIASEO E.S.P., un término de 10 años.
- Determinése como vida útil de los vehículos tipo furgoneta existente en la empresa ENVIASEO E.S.P, un término de 10 de diez años.
- Determinése como vida útil de los vehículos tipo moto existente en la empresa ENVIASEO E.S.P, un término de 8 años.
- Los vehículos tipo volqueta se adquirirán de acuerdo a la demanda presentada en el servicio especial.

En cuanto al manejo del combustible.

- Ningún conductor está autorizado para extraer combustible de los vehículos.
- Solo en caso de un inconveniente mecánico que se presente por fuera de la empresa y que requiera de la extracción de combustible podrá hacerse siempre y cuando el conductor informe al respectivo coordinador para que este autorice dicho procedimiento.
- El control del combustible a los carros con motores cummins se realiza de la siguiente forma:
- Se realiza un muestreo aleatorio a un vehículo (Volqueta o carro recolector) con el escáner en el cual se determina el consumo en Kilómetros por Galón.
- Por medio del G.P.S (Sistema de Posicionamiento Georreferenciado) en la ruta: Historial GPS – Informe – Kilometraje y consumo scanner entrega el consumo de cada uno de los carros en Km/Galón.
- Se realiza una comparación y un análisis de ambos resultados.
- Se verificará por parte del supervisor del contrato de combustible el informe de consumo presentado quincenalmente por el proveedor.
- Los recibos de llenado de combustible deben ser firmado por el conductor para luego ser comparados con los presentados en el informe que entrega el proveedor.
- Para el **cebado de los filtros para el combustible**, se debe de mantener una caneca con combustible en el almacén exclusivamente para el cebado de los filtros de los vehículos cuando se necesite y no extraerlo del vehículo cuando esté en la empresa.