

Resolución No. 001 de 22 febrero de 2024

POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”

CONSIDERANDO QUE:

Mediante acuerdo N°005 del 31 de marzo de 2023 se le otorgo facultades al alcalde Municipal de San Onofre para crear y constituir una empresa de servicios públicos domiciliarios de carácter oficial para la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el manual de procedimiento a la presente resolución.

1 JUSTIFICACION

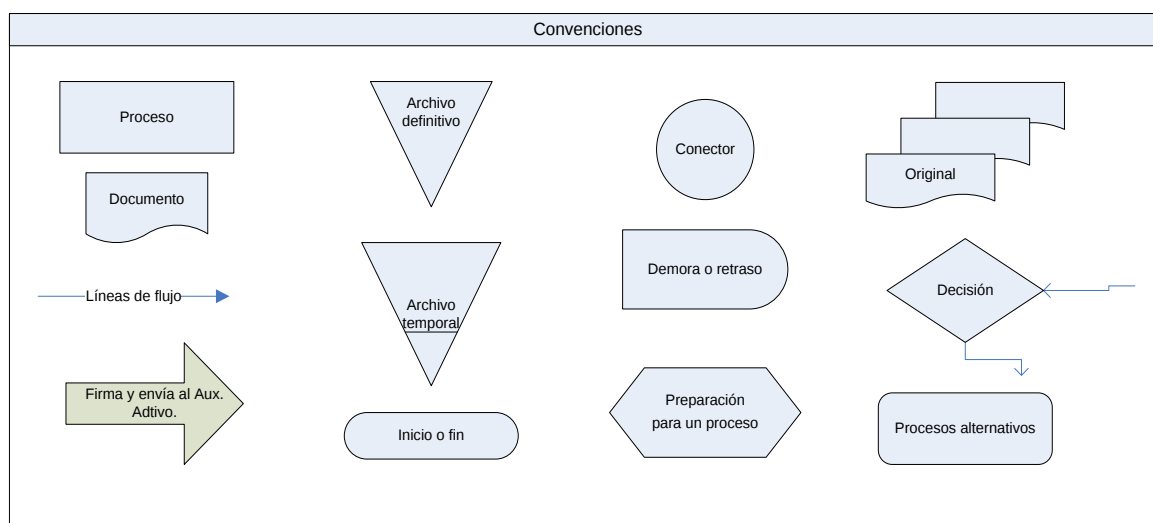
La Ley 142 de 1994 determinó un nuevo esquema institucional para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, concibiendo empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios sostenibles y prestando estos servicios de manera eficiente, con calidad y cumpliendo con los requerimientos legales de la normatividad vigente.

Es así, que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, deben contar con una estructura organizacional acorde con el mercado atendido y con los recursos físicos, financieros técnicos y humano necesarios para cumplir con la prestación eficiente de los servicios contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los usuarios.

La estructura de cargos adoptada para prestar los servicios públicos domiciliarios, requiere de la adopción de sistemas administrativos que garanticen la calidad, continuidad y seguridad a los usuarios, para ello, es importante contar con manuales de funciones y de procedimientos que permitan un conocimiento de las actividades que se realizan al interior de la organización y mejorar la eficiencia y planeación para el logro de los objetivos.

El objetivo principal del manual de procedimientos es describir con claridad las actividades que deben realizar la empresa de servicios públicos domiciliarios y definir las responsabilidades en cada uno de los cargos de la organización, evitando funciones compartidas y dilución de responsabilidades. Se constituye en una guía de obligatorio cumplimiento para por parte de todo el personal de La **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN ONOFRE “AGUAS DE TOROBÉ SAS ESP.”**

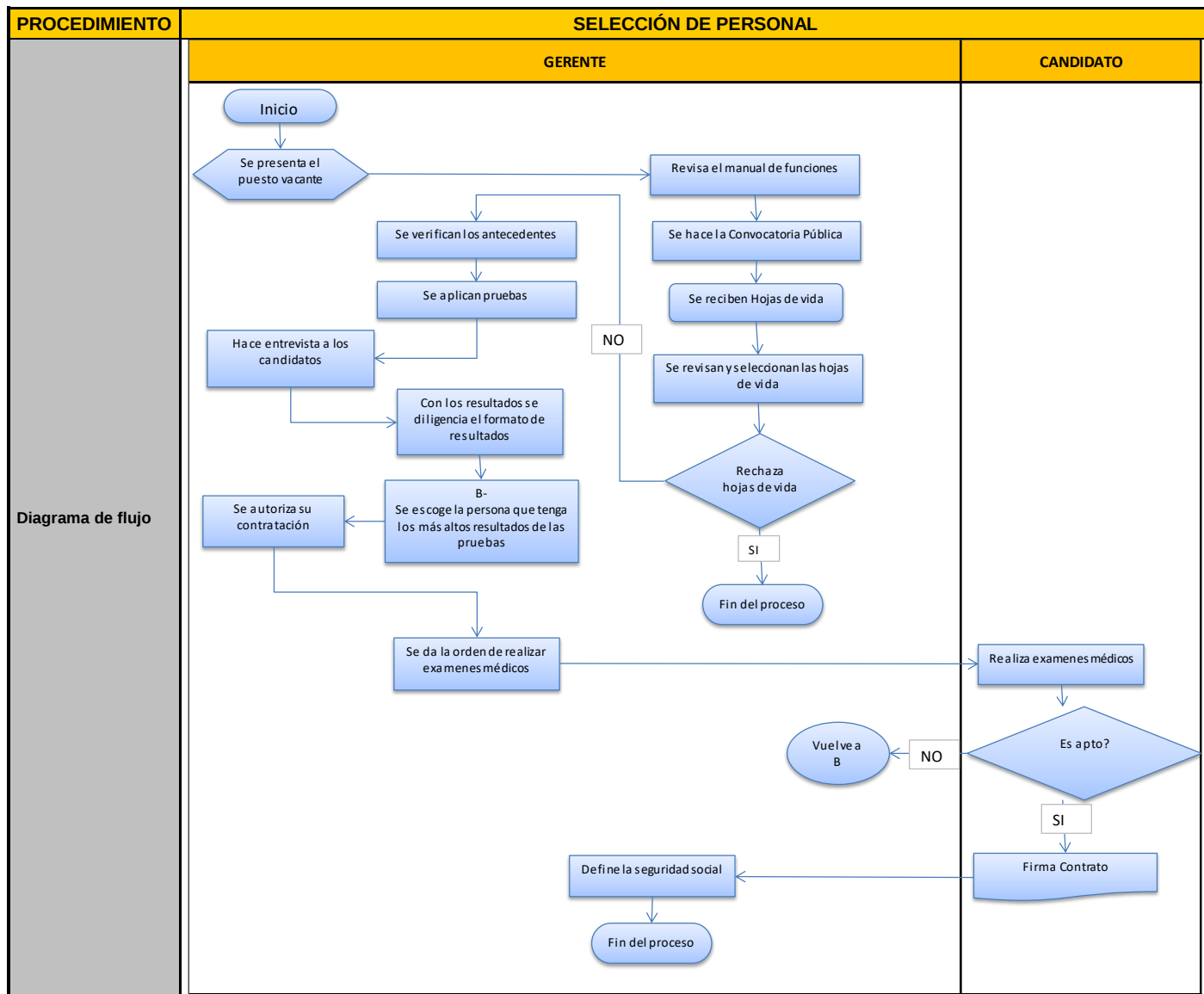
CONVENCIONES



2 AREA DE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

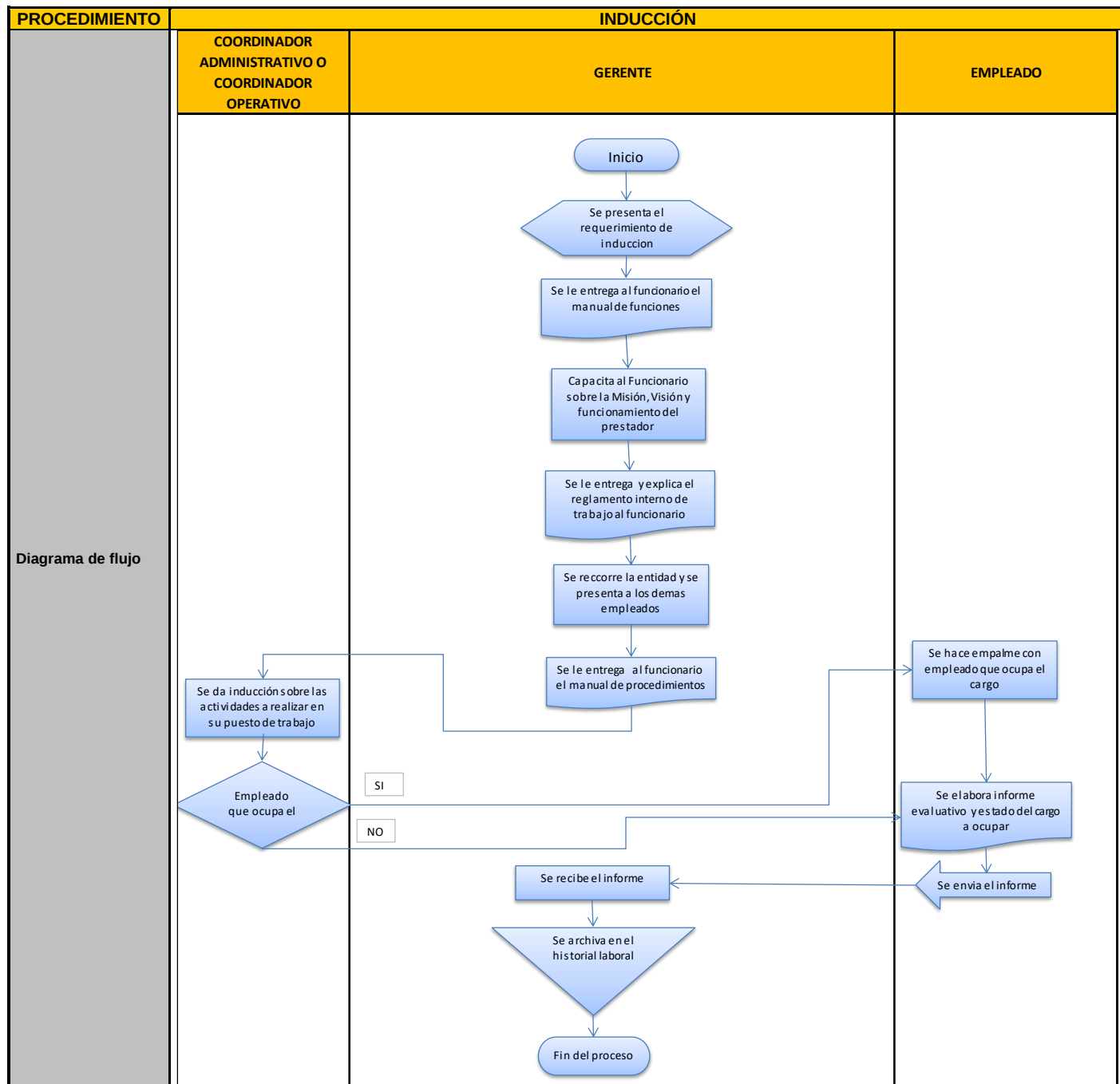
2.1 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN DE PERSONAL		
Objetivo	Seleccionar a la persona que reúna los conocimientos, experiencia y características personales requeridas para ocupar un cargo dentro de la organización y contribuya al logro de los objetivos de la empresa y del cargo o puesto a ocupar.		
Alcance	Se aplica a la selección de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta.		
Definiciones	Entrevista: concurrencia y conferencia de dos o más personas en un lugar determinado, a fin de crear un clima de confianza y obtener la información necesaria sobre el historial del candidato, así como la interpretación que hace sobre sí mismo y sobre los hechos. La entrevista puede ser dirigida o espontánea, según se siga un cuestionario preestablecido o se deje expresar libremente al examinado. Contrato laboral: acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración. Los tipos de contrato varían de acuerdo con la forma y la duración. Exámenes médicos: Deberán ser llevados a efecto por un médico especializado en medicina del trabajo, con el conocimiento del tipo de actividades que desempeñará el futuro trabajador y las exposiciones a los agentes nocivos para la salud, a fin de determinar si las condiciones físicas permiten al trabajador desempeñar eficientemente su trabajo. Con esto se cumplirán una serie de metas particulares: a) Evitar que algún aspirante con padecimiento infectocontagioso pueda transmitir el mal; c) Propiciar el desarrollo, al acoplar la capacidad física del trabajador al tipo de puesto a desempeñar; y d) Proteger al aspirante de futuras enfermedades profesionales, al valorar su estado de salud.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	El proceso se inicia cuando se presenta una vacante, cuya definición literal es: el puesto o cargo no cuenta con titular. Para lo cual el Coordinador del área administrativa solicita el requerimiento de personal a la gerencia para que apruebe el requerimiento.	Gerente
	2	Se revisa el manual de funciones a fin de conocer cuáles son las funciones y requisitos del puesto vacante.	Gerente
	3	Se realiza la convocatoria pública (a través de carteleras, anuncios de periódicos, boletines, web, etc.), a fin de que todas las personas interesadas se enteren de la vacante que se presenta.	Gerente
	4	Se reciben las Hojas de Vidas de los aspirantes al puesto.	Gerente
	5	Se revisan las Hojas de Vidas recibidas, para seleccionar cuales cumplen con los requisitos del cargo o puesto según el manual de funciones, para pasar a la siguiente fase del proceso.	Gerente
	6	Se verifican los datos proporcionados por los candidatos en la solicitud. Se investigan sus condiciones actuales de vida y se verifican sus antecedentes como: • <i>Antecedentes personales:</i> estado civil, enfermedades, accidentes, estudios, antecedentes penales. • <i>Antecedentes laborales:</i> puesto desempeñados, causas del retiro, evaluación de desempeño, comportamiento, etc.	Gerente
	7	Se aplican de pruebas de aptitudes y psicotécnicas a los candidatos.	Gerente
	8	Se entrevista a los candidatos, a fin de detectar los aspectos más ostensibles de cada uno de ellos y su relación con las funciones y requisitos del puesto. Debe informársele también la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración ofrecida, las prestaciones, a fin de que él decida si le interesa seguir adelante con el proceso.	Gerente
	9	Teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas y las pruebas psicotécnicas aplicadas, se hace la elección de cuál de todos los candidatos es el que reúne y cumple todos los requisitos del puesto.	Gerente
	10	El gerente emite la autorización para la contratación del funcionario.	Gerente
	11	El candidato elegido se hace los exámenes médicos.	Candidato
	12	Gerente y el candidato seleccionado firman el contrato laboral, bajo las condiciones previamente concertadas por las partes. Se abre el expediente laboral del funcionario, donde se archivarán todos los documentos soporte de su historial laboral.	Gerente
	13	Se define la seguridad social del empleado (salud, pensiones, cesantías y riesgos profesionales). La vinculación se hace a través de una serie de instituciones creadas para su beneficio, las cuales reciben aportes tanto del trabajador como del patrono.	Gerente
	14	El candidato pasa al procedimiento de inducción.	Candidato



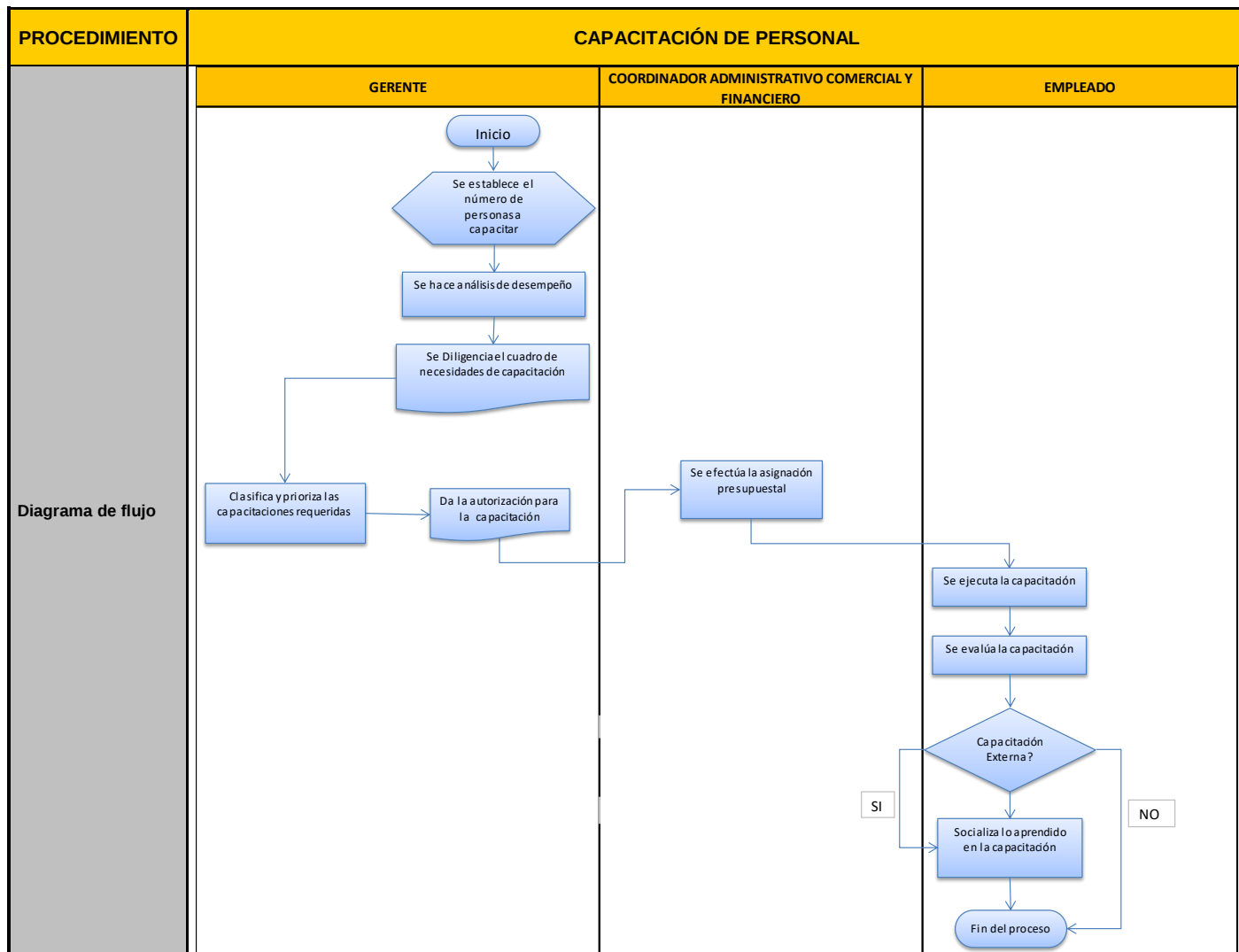
2.2 PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN

PROCEDIMIENTO	INDUCCIÓN		
Objetivo	Proporcionar al nuevo empleado la información y orientación básica sobre los antecedentes de la empresa, la información que necesitan para realizar sus actividades de manera satisfactoria, de tal forma que se le facilite su adaptación a la organización.		
Alcance	Se aplica a la inducción de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta en la entidad, a fin de que éste obtenga la información tanto de los antecedentes básicos sobre la empresa, como la relacionada al puesto de trabajo. Esta información básica incluye aspectos como la nómina, horarios de trabajo, obtención de credenciales de identificación, entre otros		
Definiciones	Inducción: orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones. Empalme: proceso en el cual el funcionario saliente, en caso que lo hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, sus responsabilidades, sus procedimientos y detalles particulares del cargo Inducción: orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación.	Gerente
	2	Se le entrega al funcionario nuevo el manual de funciones correspondiente al cargo.	Gerente
	3	Se capacita al funcionario nuevo sobre la misión, visión, valores, historia, servicios que presta, conformación actual de la planta del personal de la entidad, entre otros.	Gerente
	4	Coordinador hace entrega formal al funcionario del reglamento interno de la entidad, a fin de explicárselo y para que lo tenga presente en la ejecución de sus funciones.	Gerente
	5	Se efectúa un recorrido a las instalaciones de la entidad, a fin de mostrarle al funcionario el lugar de su trabajo.	Gerente
	6	Se hace la presentación formal del funcionario nuevo ante los compañeros de trabajo.	Gerente
	7	Para poder asumir sus funciones, se hace entrega formal del manual de procedimientos existente del cargo.	Gerente
	8	El jefe directo del área de trabajo realiza inducción sobre las actividades a realizar en su puesto de trabajo	Coordinador Administrativo o Coordinador Técnico
	9	Si existe la posibilidad, se debe realizar un empalme con el anterior funcionario que tenía el mismo puesto, sobre el cual el funcionario entrante se le recomienda hacer un informe evaluativo. Este informe se le deberá presentar a su jefe inmediato, y reposar en el historial laboral como parte de la memoria institucional de la entidad.	Coordinador Administrativo o Coordinador Técnico



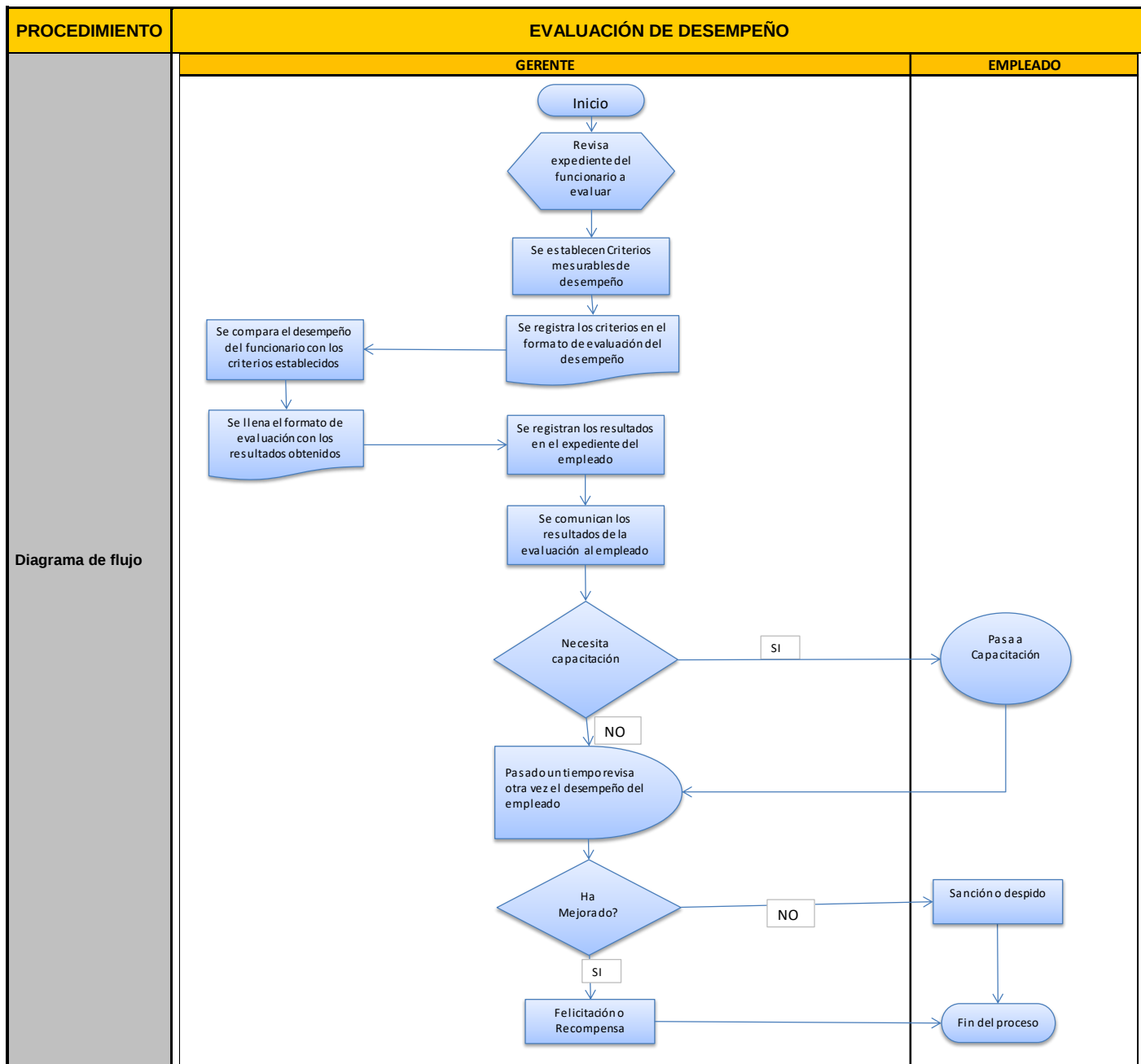
2.3 PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

PROCEDIMIENTO	CAPACITACIÓN DE PERSONAL		
Objetivo	Proporcionar a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente.		
Alcance	Proporcionar a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente.		
Definiciones	Inventario del talento humano: inventario que tiene por objeto conocer qué capacidades y habilidades tiene cada uno de los funcionarios actuales, a fin de evaluar la manera en la que se irán integrando a los planes, proyectos y actividades de la entidad. En otras palabras, se enlistan todas aquellas capacidades y habilidades que poseen cada uno de ellos y cuáles necesitan desarrollar, a fin de aprovechar esos talentos a favor de la entidad. Para hacerlo es necesario conocer el nivel de educación formal, antigüedad en la empresa, las destrezas, las experiencias laborales, las capacitaciones recibidas, y otras características que sean importantes para la entidad. Análisis del desempeño: proceso que busca determinar si la capacitación podría reducir los problemas detectados en cuanto al desempeño, a las actitudes, a las aptitudes o comportamientos negativos de los funcionarios actuales. Para el caso de los nuevos empleados, simplemente se analizan qué capacitaciones requieren éstos debido a su falta de experiencia o conocimientos insuficientes. Capacitación: proceso de aprendizaje que se le ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requieren para realizar su trabajo, afectando positivamente la calidad de los servicios que la empresa proporciona. Como parte de este proceso, se necesita programar y llevar a cabo el proceso de concientización que permita al personal conocer cuál es su participación para que el sistema dé resultado		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Realizar el inventario del talento humano con el que cuenta la empresa, a fin de establecer el número de personas a capacitar.	Gerente
	2	Efectuar la evaluación de las necesidades de capacitación para los funcionarios, mediante un análisis del desempeño.	Gerente
	3	Es recomendable registrar en un documento las necesidades detectadas para cada una de las personas.	Gerente
	4	Clasificar las capacitaciones requeridas por prioridad, a fin de realizar una planeación óptima que no altere el normal funcionamiento de la prestación del servicio.	Gerente
	5	Establecer los objetivos de capacitaciones observables y medibles.	Gerente
	6	Establecer el cronograma de capacitación que van a recibir los funcionarios. Las capacitaciones pueden realizarse internamente o externamente a través del apoyo de entidades gubernamentales.	Gerente
	7	El Gerente autoriza las capacitaciones	Gerente
	8	Se efectúa la asignación presupuestal correspondiente para cubrir los costos y gastos de la capacitación.	Coordinador Administrativo
	9	Ejecución de la capacitación en el lugar y fecha programada, o asistencia a la capacitación externa.	Empleado
	10	Se evalúa la capacitación, a fin de comprobar que el funcionario logro los objetivos.	Empleado
	11	Si la capacitación fue externa, se debe analizar la posibilidad de socializar lo aprendido con los demás compañeros de trabajo.	Empleado



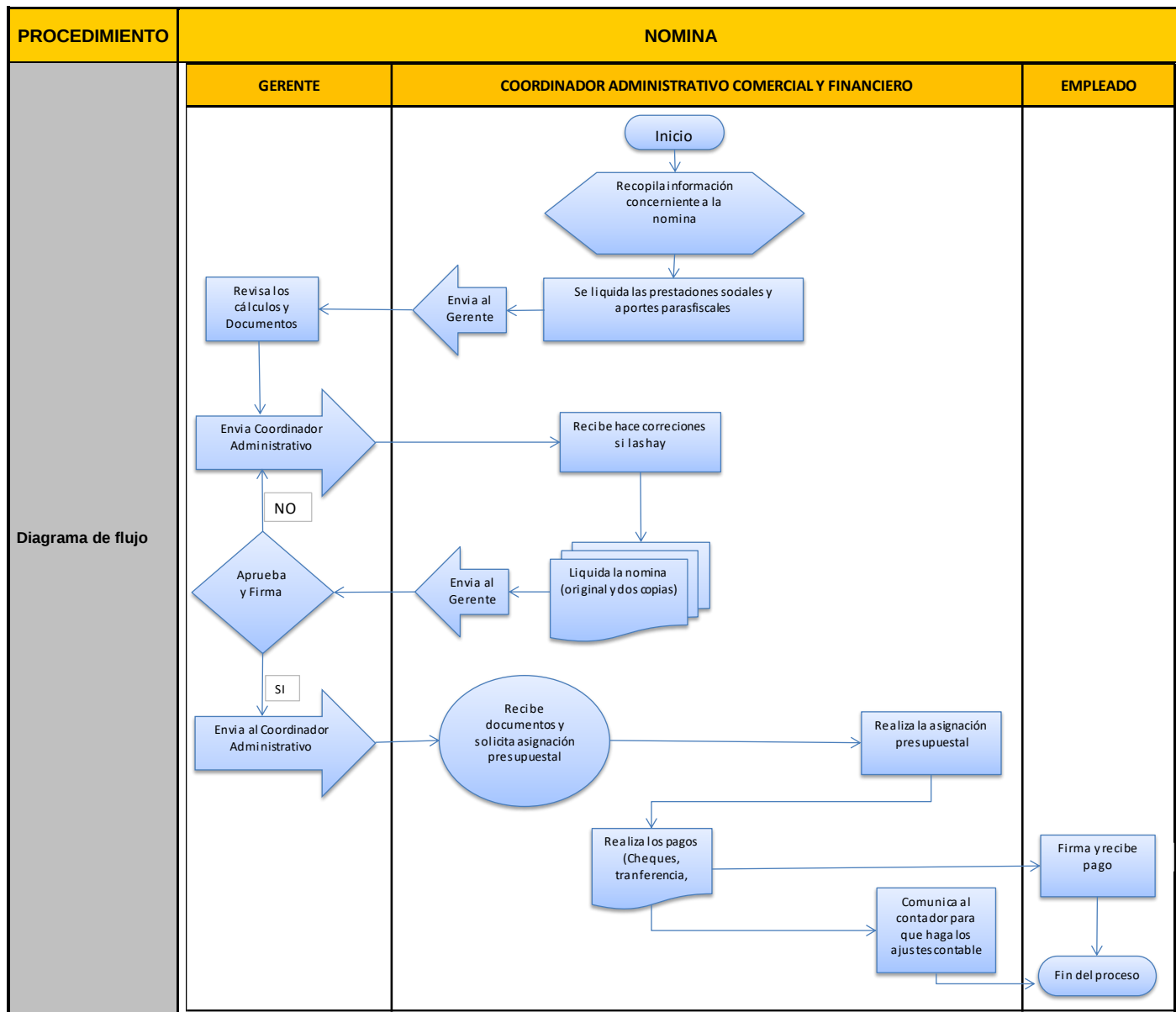
2.4 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

PROCEDIMIENTO	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		
Objetivo	Ofrecer a la organización información objetiva relacionada con el comportamiento de sus colaboradores con respecto a su trabajo.		
Alcance	Para efectos del presente procedimiento, se aplicará la evaluación efectuada por el jefe inmediato. Este aplica a todos los funcionarios de la empresa, incluyendo al mismo Gerente. En este último caso, la evaluación es realizada por la Junta Directiva.		
Definiciones	Escala gráfica de calificación: escala que lista varias características y un rango de desempeño para cada una. Al funcionario se le califica al identificar la calificación que describa mejor su nivel de desempeño para cada característica. Criterios poco claros: escala de evaluación demasiado abierta a la interpretación subjetiva. Para corregirla debe incluirse frases descriptivas que definan cada característica y lo que se entiende por criterios como buenos o no satisfactorios. Efecto de halo: en la evaluación del desempeño, el problema que se presenta es, que cuando la calificación que hace un superior a un subordinado en una característica influye en la calificación de esta persona en las otras características. Tendencia central: tendencia a calificar a todos los colaboradores en la misma forma, como calificarlos a todos en el nivel promedio. Condescendencia o severidad: el problema que se presenta cuando un superior o el examinador tiene la tendencia a calificar a todos los subordinados ya sea muy alto o muy bajo.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se revisa el expediente del funcionario al que se va evaluar.	Gerente
	2	Se establecen los criterios mensurables de desempeño para cada uno de las actividades, para poder determinar cuál es actualmente el desempeño de la persona y cómo se desearía que fuera.	Gerente
	3	Se registran los criterios definidos en el formato de evaluación.	Gerente
	4	Se compara a continuación el rendimiento del funcionario contra los criterios definidos; evitando ante todo los problemas principales de la escala para la evaluación: criterios poco claros, efecto de halo, tendencia central, condescendencia o severidad y preferencia.	Gerente
	5	Se llena el formato de calificación con los resultados de la evaluación.	Gerente
	6	Todos los resultados de la evaluación deben registrarse en el expediente de cada funcionario como parte de su historial laboral.	Gerente
	7	Se comunica los resultados de la evaluación al funcionario a fin de que éste mejore sus debilidades y aumente sus fortalezas.	Gerente
	8	Si el funcionario requiere capacitación se pasa al procedimiento correspondiente.	Gerente
	9	Dentro de un periodo posterior a la evaluación se revisa si el funcionario ha presentado cambios positivos en el desempeño, a fin de felicitarlo y recompensarlo.	Gerente
	10	Si el funcionario dentro de un periodo posterior a la evaluación no mejora su rendimiento o sigue fallando, debe emitírsele una amonestación, sanción o despido, según sea el caso.	Empleado



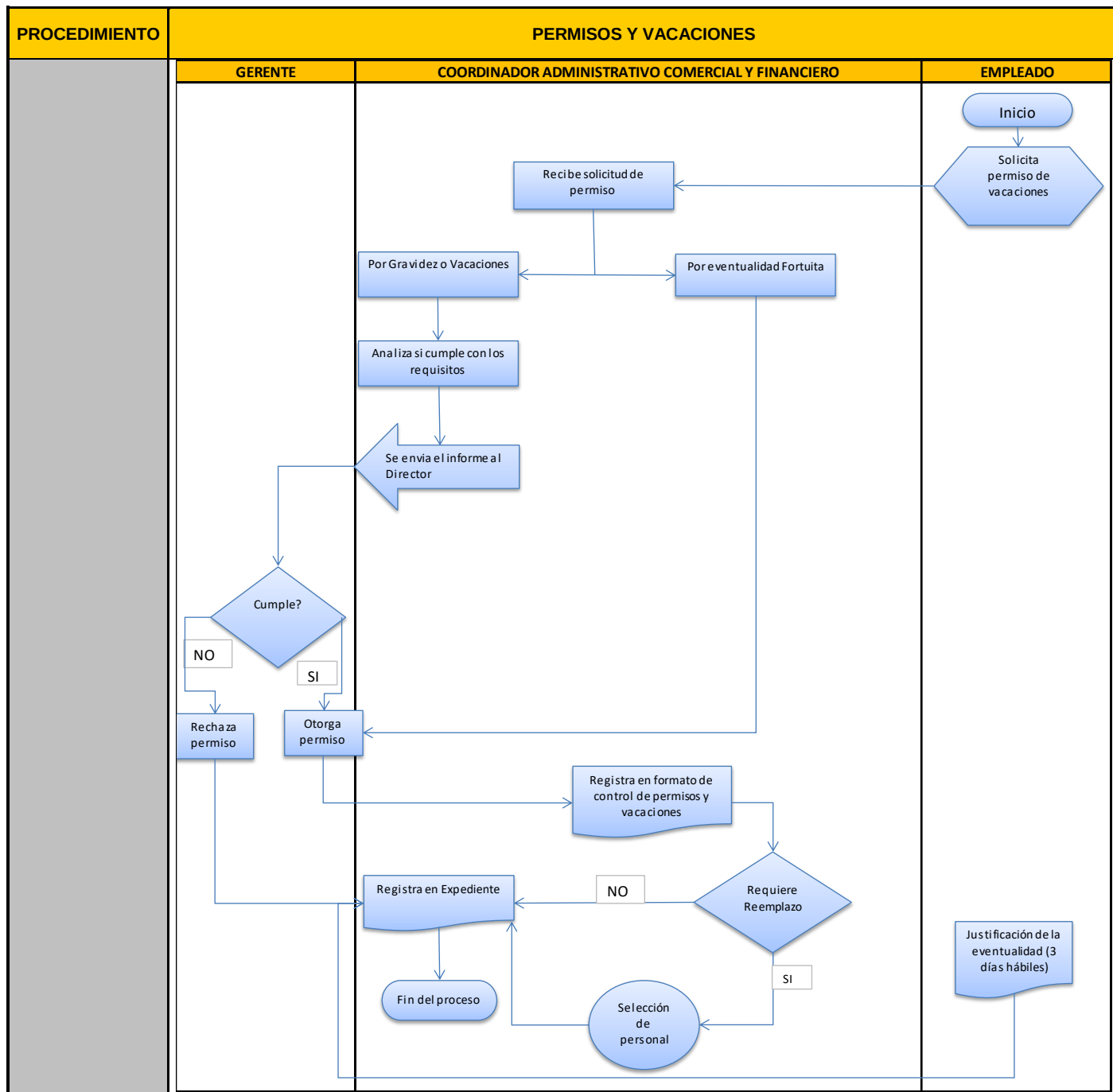
2.5 PROCEDIMIENTO DE NÓMINA

PROCEDIMIENTO	NOMINA		
Objetivo	Elaborar la nómina de los funcionarios que han de percibir salarios, así como el control de las novedades del mismo.		
Alcance	Aplica a todos los funcionarios de planta en la entidad		
Definiciones	Salario: contraprestación o remuneración principal y directa que recibe el trabajador por sus servicios. Las modalidades del salario en palabras de ley son el salario mínimo (SMLV) y el salario integral. Trabajo extra: trabajo suplementario o de horas extras, es que excede de la jornada ordinaria y en todo caso, el que excede de la jornada máxima legal. La jornada laboral común y corriente es de 8 horas diarias. Prestaciones sociales: conjunto de beneficios y garantías consagradas por ley laboral, a favor de los trabajadores con el fin de los riesgos inherentes al trabajo. El sistema social integral en Colombia abarca Pensión, Salud, Riesgos Profesionales y Desempleo (cesantías), garantías extensivas también a las familias de los trabajadores. (Referencia: Ley 100 de 1993) Deducciones: legalmente el empleador está autorizado para deducir por nómina los aportes de los trabajadores para salud, pensiones, retención en la fuente y embargos judiciales. Además previa autorización escrita del trabajador puede descontar cuotas voluntarias para sindicatos, fondos de empleados y cooperativas, préstamos bancarios por libranza y otros. Aportes parafiscales: pagos obligatorios que debe realizar el empleador sobre su nómina mensual a entidades como, AFP, ARP, Caja de Compensación Familiar, entre otros		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se recopila toda la información concerniente a nómina con sus soportes. (Contrato laboral, reporte de novedades, licencias, etc.).	Coordinador Administrativo
	2	Se calcula el monto de prestaciones sociales del trabajador.	Coordinador Administrativo
	3	Se realiza los cálculos de la liquidación de aportes parafiscales en el caso que haya lugar	Coordinador Administrativo
	4	Revisa los cálculos de la liquidación. Si éstos presentan errores la devuelve para su corrección.	Gerente
	5	Se envía al Coordinador para que liquide la nómina y se prepara un documento original con dos copias del mismo. Para su elaboración se deben tener en cuenta las horas extras, el auxilio de transporte y las deducciones.	Coordinador Administrativo
	6	Se entrega nuevamente al Gerente para la revisión, aprobación y firma de la nómina	Coordinador Administrativo
	7	El Gerente visa con su firma la nómina.	Gerente
	8	Se efectúa la asignación presupuestal, y se elabora la orden definitiva de pago (en efectivo, transferencia o en cheque)	Coordinador Administrativo
	9	El funcionario firma la nómina, y recibe su pago.	Empleado
	10	Si es pagadero en cheque, el funcionario lo cambia a través de la entidad bancaria.	Empleado
	11	Se realizan los últimos registros correspondientes y se archiva el documento.	Coordinador Administrativo



2.6 PROCEDIMIENTO PERMISOS Y VACACIONES

PROCEDIMIENTO	PERMISOS Y VACACIONES		
Objetivo	Establecer un control en la autorización de permisos y llevar su registro pertinente, a fin de minimizar los impactos en la prestación del servicio por la ausencia del funcionario.		
Alcance	Aplica a todos los funcionarios de la entidad, con excepción del Gerente Para éste último caso, la Junta Directiva debe decidir su autorización.		
Definiciones	Vacaciones: los trabajadores tienen derecho por ley a disfrutar de 15 días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas por cada año laborado. La época de vacaciones debe ser señalada por el patrono y concederse a petición del trabajador. Puesto que 15 días hábiles representan generalmente 18 días calendario, para establecer la provisión mensual correspondiente a vacaciones puede utilizarse un factor del 5% sobre el valor de la nómina, ya que efectivamente, la empresa paga al trabajador vacaciones remuneradas de 15 días por cada 360 días laborados. Derechos por Gravedez: derechos de la mujer por estado de embarazo, tales como: a) Licencia de Maternidad, corresponde 84 días no laborados remunerados (Se hace acreedor el padre en caso que la madre fallezca en el parto); b) Permiso de lactancia, corresponde una hora diaria por tres meses; y c) Estabilidad Laboral, la madre no puede ser despedida por su estado de gravedad si lo comunica previamente.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Solicita permiso de vacaciones o eventualidad	Empleado
	2	Al recibirse la solicitud de permiso por parte del funcionario en forma verbal o escrita dentro de las instalaciones de la entidad, se analiza el tipo de permiso solicitado. Si es por gravedad se pasa a la actividad 6, si es por vacaciones se pasa a la actividad 2, y si es por eventualidad fortuita se pasa a la actividad 8.	Coordinador Administrativo
	3	Si es un por permiso por vacaciones, se analiza si el funcionario cumple con los requisitos establecidos por Ley.	Coordinador Administrativo
	4	Si cumple con los requisitos, se analiza si se puede otorgar el permiso inmediatamente. De lo contrario, se programa el permiso para después. Las vacaciones pueden ser disfrutadas o remuneradas en dinero a favor del trabajador.	Coordinador Administrativo
	5	Si no cumple con los requisitos, se rechaza el permiso y se registra en el expediente.	Gerente
	6	Al otorgarse el permiso, éste se registra en el formato de Control de Permisos y Vacaciones. Si el permiso requiere personal de reemplazo se pasa al procedimiento de selección de personal. Igualmente, se registra el permiso en el expediente del funcionario.	Coordinador Administrativo
	7	Si se trata de permisos por gravedad, el funcionario debe presentar el documento médico positivo que compruebe el estado (Examen médico o de laboratorio). De lo contrario, se debe analizar que cumple con los requisitos, es decir, que sea evidente el estado de embarazo a fin de otorgar el permiso.	Empleado
	8	Al otorgar el permiso se pasa a la actividad 6.	Gerente
	9	Si es por eventualidad fortuita, se otorga el permiso por presunción de buena fe por parte del funcionario.	Coordinador Administrativo
	10	Si la ausencia del funcionario, requiere personal de reemplazo se pasa al procedimiento de selección de personal y sigue el proceso.	Coordinador Administrativo
	11	Al regresar el funcionario, éste debe justificar la eventualidad fortuita sufrida dentro de los 3 días hábiles siguientes. Esto es registrado en el expediente del funcionario.	Empleado
Diagrama de flujo			



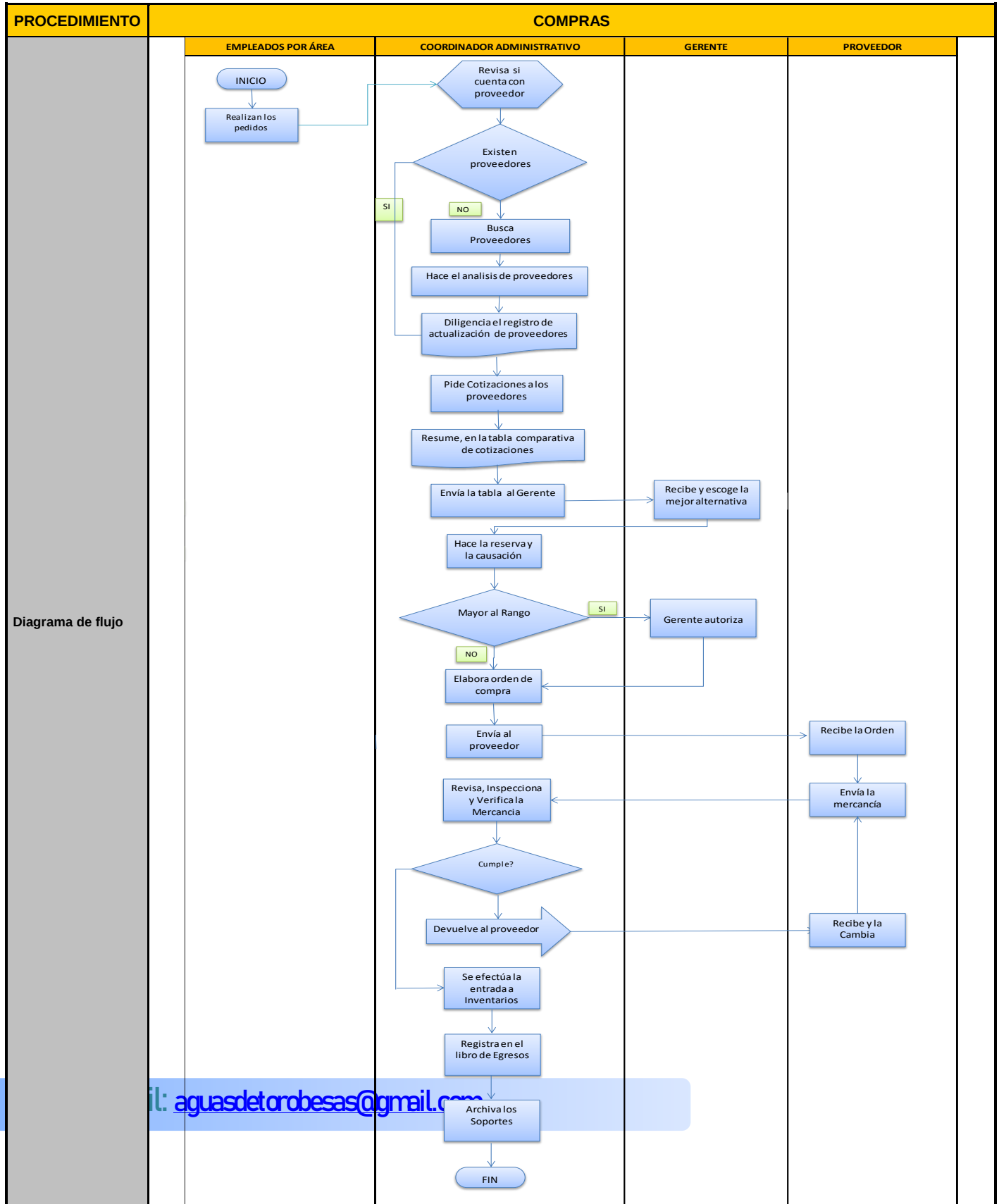


Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com

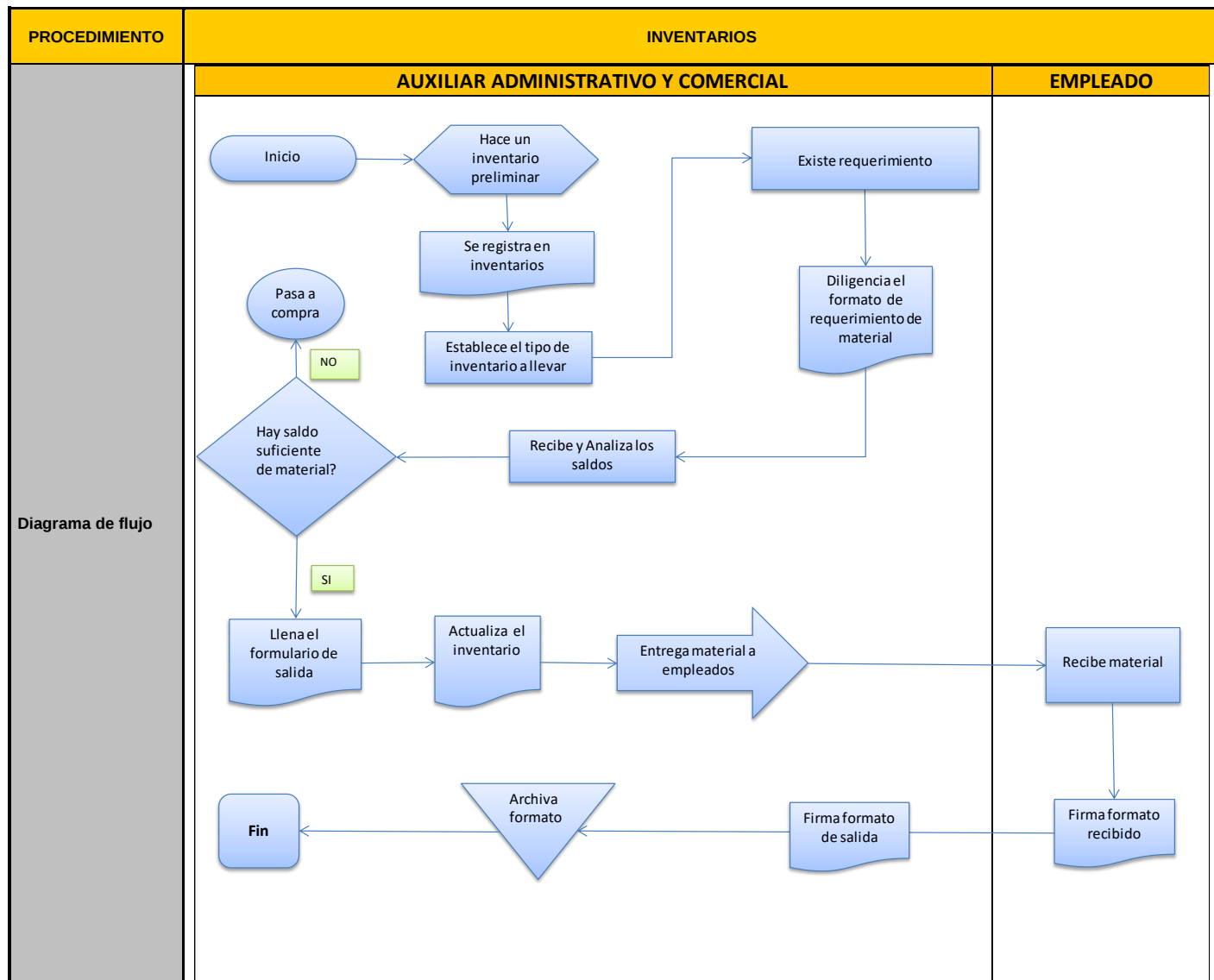
2.7 PROCEDIMIENTO COMPRAS

PROCEDIMIENTO	COMPRAS		
Objetivo	Contar con proveedores confiables en cuanto a calidad, precio y oportunidad de entregas, así como los sistemas que se requieren para su desarrollo y control. La entidad debe asegurarse que los productos comprados cumplen con los requisitos especificados.		
Alcance	Este procedimiento aplica a toda adquisición de requerimientos tales como materiales, equipos, insumos, herramientas, papelería, entre otros.		
Definiciones	Proveedor: aquella entidad o persona que ejecuta una obra o suministra algún producto (bien o servicio) por contrato, a cambio de una contraprestación económica- Calidad: para obtener la calidad en los materiales, productos, ensambles, o servicios, se requiere establecer los procedimientos necesarios para que éstos cumplan con los requisitos. Servicio: es importante el soporte técnico, asesoría, y servicio al cliente que abarca el valor agregado de los insumos o productos adquiridos. Precio: para asegurar este requisito, se requiere manejar un listado de proveedores confiables y competitivos a fin de tener alternativas de productos.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Cuando un material se aproxima a las cantidades mínimas de pedido, se comunica su requerimiento al Coordinador Administrativo oportunamente, detallándose sus especificaciones y las cantidades solicitadas.	Empleados por Área.
	2	Se empieza a revisar si se cuenta con algún proveedor que pueda surtir el requerimiento que se solicita.	Coordinador Administrativo.
	3	Si no se cuenta con un proveedor, se hace indispensable empezar la búsqueda de proveedores que puedan cumplir con la exigencia de proporcionar el requerimiento que se presenta. Esto se puede efectuar mediante el directorio telefónico, contactos del sector, etc.	Coordinador Administrativo
	4	Se hace un análisis de los proveedores nuevos en función de calidad, servicio y precio, a fin de seleccionar con cuáles se desea establecer una relación comercial. Estos se registran o se actualizan en un listado de proveedores disponibles.	Coordinador Administrativo
	5	Se solicitan cotizaciones a los proveedores (tanto nuevos como antiguos). En la cotización se manifiesta las especificaciones de los productos que se ofrece, la calidad y garantía de los materiales, y las condiciones de pago y de entrega.	Coordinador Administrativo
	6	Se resumen en la Tabla comparativa de cotizaciones las características principales que los diferentes proveedores ofrecen en respuesta la solicitud, con respecto a los productos y / o servicios solicitados, para tomar una decisión acerca de quién va a proveerlos.	Coordinador Administrativo
	7	Le manda la tabla comparativa al Gerente.	Coordinador Administrativo
	8	Escoge la mejor alternativa	Gerente
	9	Se hace reserva y causación. En el presupuesto se prevén desde comienzo del año los gastos y costos aproximados de esa vigencia fiscal.	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	10	Si el monto de la compra está dentro del rango de la Caja Menor, el producto o servicio se adquiere a través de ella como un gasto del ejercicio.	Coordinador Administrativo
	11	Si el monto de compra supera el rango permitido de lo dispuesto por la Junta Directiva, se requiere solicitar autorización formal para seguir adelante con el proceso de compra.	Gerente
	12	Se elabora la orden de compra, en la cual se especifica la identificación y las cantidades del producto requerido.	Coordinador Administrativo
	13	Esta orden se le hace llegar al proveedor por correo, vía fax, o personalmente. El proveedor envía la mercancía de acuerdo a las condiciones previamente acordadas.	Proveedor
	14	Se inspecciona y revisa la mercancía, a fin de verificar que cumple con las especificaciones. Si no las cumple, se devuelve a manos del proveedor.	Coordinador Administrativo
	15	Si se acepta la reposición del material devuelto por parte del proveedor pasamos al punto 14.	Coordinador Administrativo
	16	Se efectúa la entrada del material al inventario o almacén. Simultáneamente, se hace el registro en el libro de egresos por el valor de la factura correspondiente. Los soportes de la compra se archivan.	Coordinador Administrativo



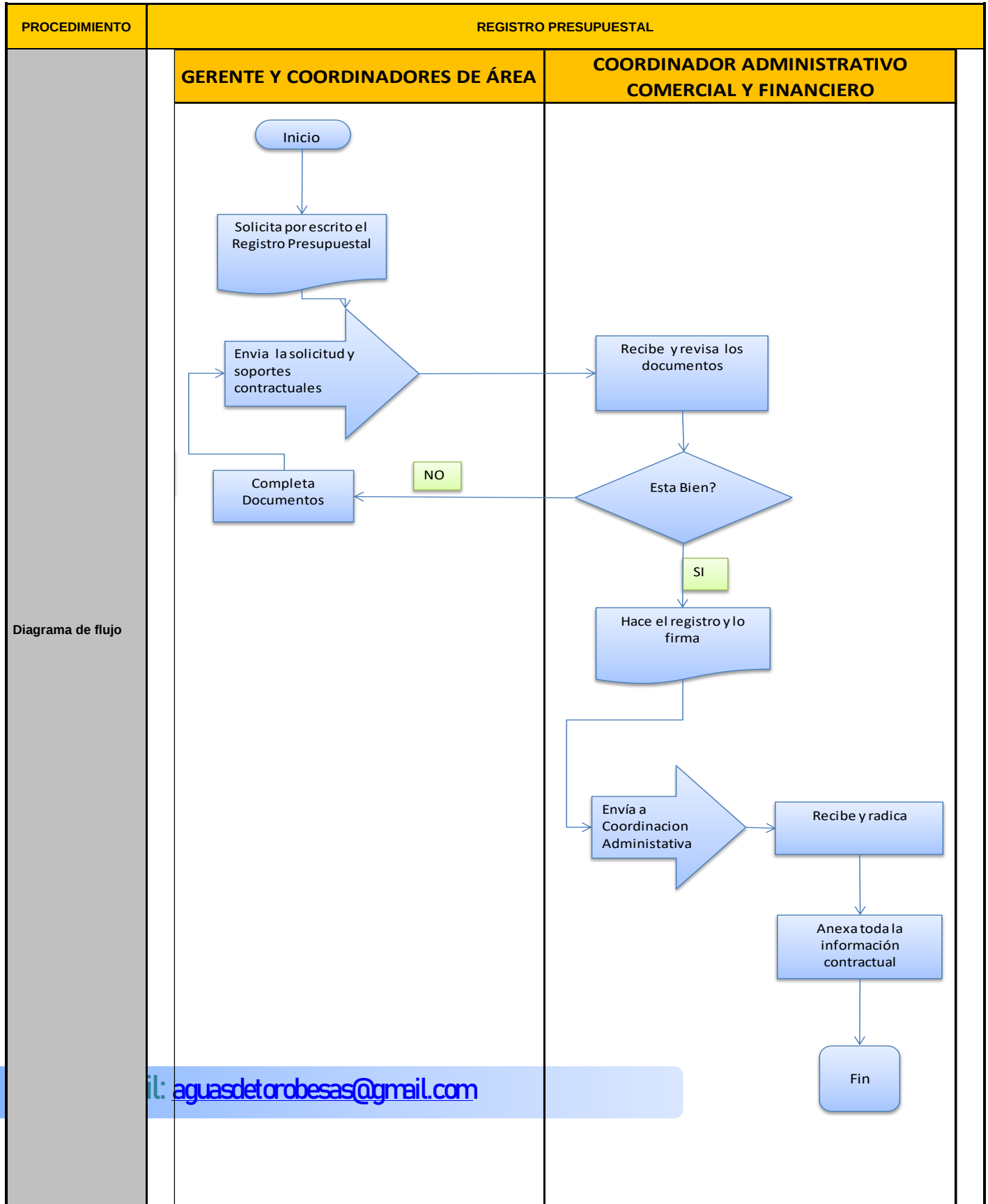
2.8 PROCEDIMIENTO DE INVENTARIOS

PROCEDIMIENTO	INVENTARIOS		
Objetivo	Controlar el almacenamiento de las existencias de insumos y suministros de la entidad, a fin de cubrir la incertidumbre y reducir la necesidad de organización.		
Alcance	Aplica a todos los recursos materiales requeridos por la entidad para garantizar un correcto funcionamiento acorde con las políticas y planes de la administración.		
Definiciones	Insumos: materiales adquiridos por la empresa que se necesitan para el proceso ulterior del servicio que ofrece. Por ejemplo: equipos, químicos para el tratamiento de agua, las tuberías, los accesorios para las redes, entre otros. Suministros: artículos necesarios para el funcionamiento de la entidad, pero que no llegan a ser partes del producto que se comercializa. Por ejemplo: herramientas, elementos de oficina, papelería, entre otros. Sistema de inventario periódico: sistema en el cual la empresa determina el valor de las existencias de materiales mediante la realización de un conteo físico en forma periódica, en cual se puede denominar inventario inicial o inventario final según sea el caso. Sistema de inventario permanente: sistema en el cual la empresa conoce el valor de los materiales en existencia en cualquier momento, sin necesidad de realizar un inventario físico. Generalmente se aplica a inventarios sistematizados. Almacenamiento o pedido de reserva: cantidad mínima de insumos y/o suministros que es necesario tener almacenados para compensar la diferencia entre el flujo de consumo y el costo de oportunidad. Registro de inventarios: registro para cada uno de los recursos materiales (insumos y suministros), en la cual se detalla la cantidad exacta de existencia y su valor, así como los movimientos por fecha de entradas y salidas de éstos. SalDOS: diferencia entre las entradas y las salidas de almacén.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Si no existe registro de inventarios o se requiere verificar los almacenamientos existentes, se hace un listado de las previsiones antiguas. En este inventario preliminar se detalla la identificación y cantidad del recurso materiales almacenados en las instalaciones de la entidad.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	La información recopilada se registra en un registro de Inventario.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	Se establece el tipo de sistema de inventario más adecuado a las necesidades de la entidad.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	4	Cuando haya un requerimiento de algún recurso material, se llena el formato correspondiente, en el cual se detalla la identificación y la cantidad solicitada	Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	Se hace un análisis de los saldos de existencia del material solicitado a través del control de inventarios.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	6	Si no hay el inventario suficiente, se pasa al procedimiento de compras	Auxiliar Administrativo y Comercial
	7	Si existe inventarios, se llena el formato de salida y se registra en el control de inventario correspondiente.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	8	Se le hace entrega formal al Coordinador o Empleados designados por éste respectivo del insumo o suministro solicitado. El formato de salida es firmado tanto por la persona que entrega como por la persona que recibe el requerimiento.	Auxiliar Administrativo y Comercial



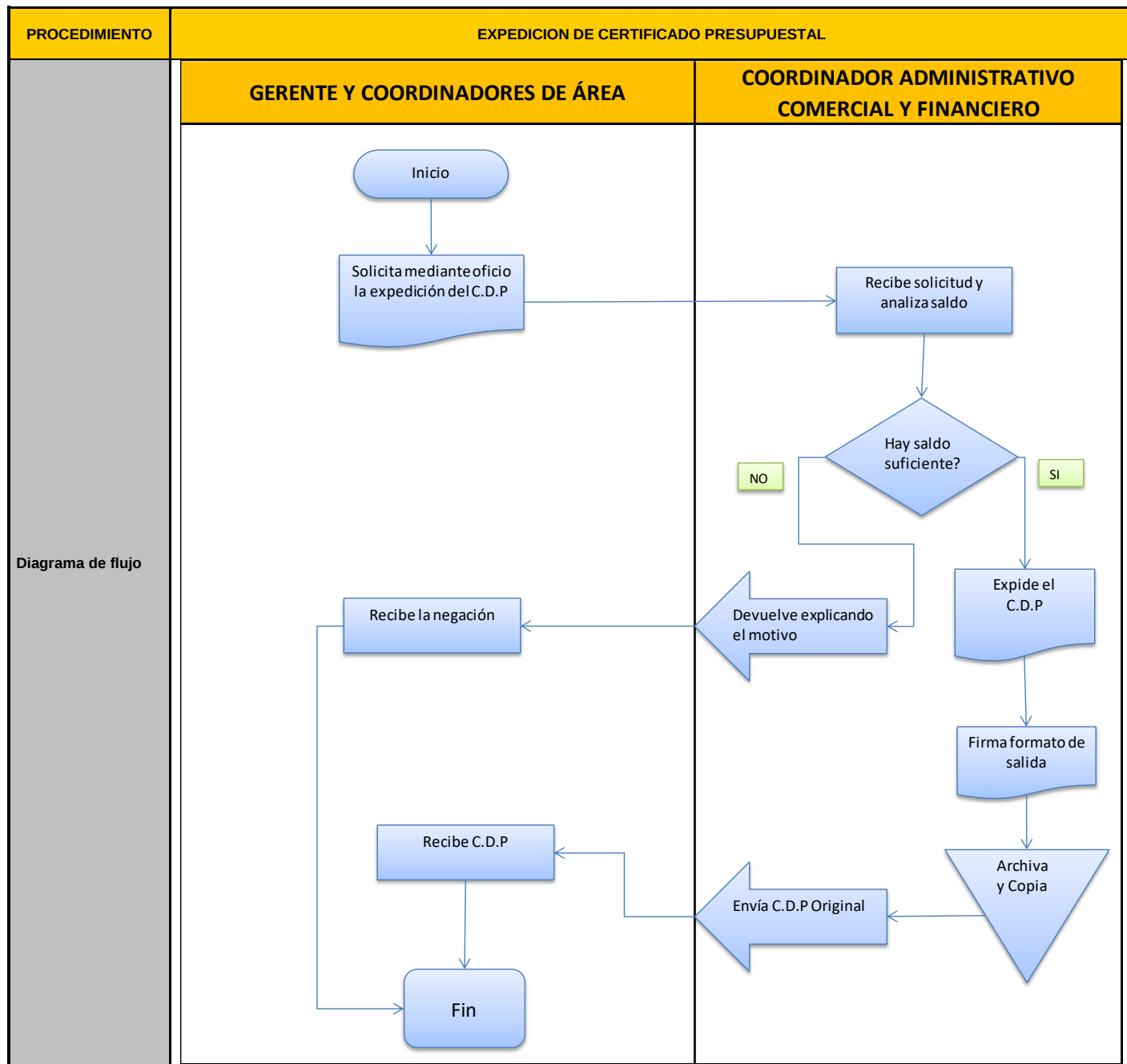
2.9 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO PRESUPUESTAL

PROCEDIMIENTO	REGISTRO PRESUPUESTAL		
Objetivo	Control de los recursos de la empresa, control de la utilización correcta de los mismos y que no sean desviados a ningún otro fin.		
Alcance	En la entidad, no se podrán atender compromisos con cargo al presupuesto que no cuenten previamente con el registro presupuestal correspondiente, en el que se indique claramente el valor y plazo de las prestaciones a que haya lugar.		
Definiciones	Registro presupuestal: se entiende por registro presupuestal del compromiso, la imputación presupuestal mediante la cual se afectan en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta solo se utilizará para ese fin. Esta operación indica el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar. Compromisos: son compromisos los actos realizados por los órganos que en desarrollo de la capacidad de contratar y de comprometer el presupuesto a nombre de la persona jurídica de la cual haga parte.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Solicita la expedición de registro presupuestal, enviando los documentos soportes.	Gerente y Coordinadores de Área.
	2	Recibe los documentos contractuales, revisa, hace el registro, firma y lo envía al Coordinador Administrativo Comercial y Financiero.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	3	Recibe el registro principal revisa imputación.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	4	Recibe y radica	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	5	Anexa toda la información contractual.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero



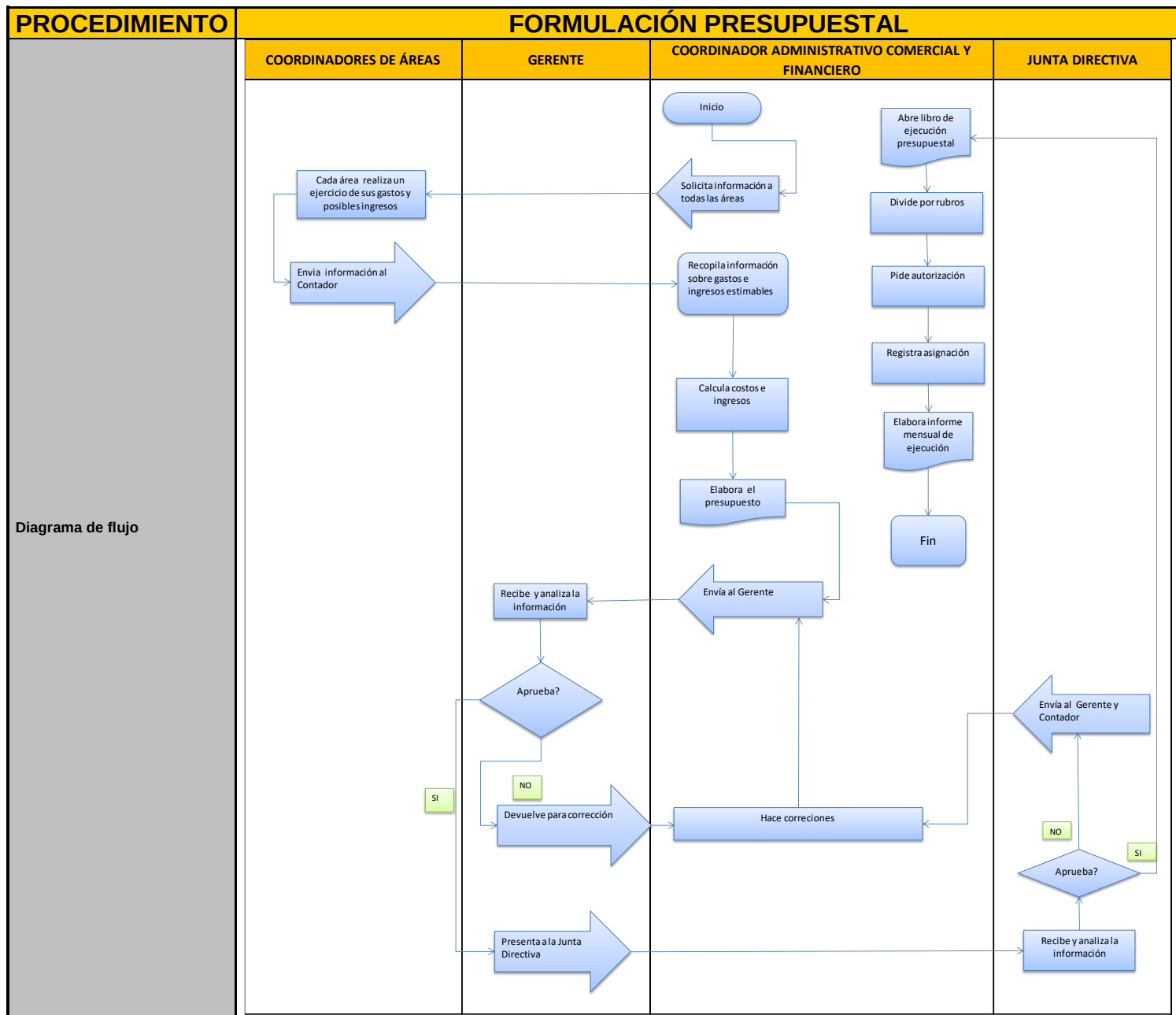
2.10 PROCEDIMIENTO EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO PRESUPUESTAL

PROCEDIMIENTO	EXPEDICION DE CERTIFICADO PRESUPUESTAL		
Objetivo	Control de los recursos de la empresa, control de la utilización correcta de los mismos y que no sean desviados a ningún otro fin.		
Alcance	En la entidad, no se podrán atender compromisos con cargo al presupuesto que no cuenten previamente con el registro presupuestal correspondiente, en el que se indique claramente el valor y plazo de las prestaciones a que haya lugar.		
Definiciones	Registro presupuestal: se entiende por registro presupuestal del compromiso, la imputación presupuestal mediante la cual se afectan en forma definitiva la apropiación, garantizando que ésta solo se utilizará para ese fin. Esta operación indica el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar. Compromisos: son compromisos los actos realizados por los órganos que en desarrollo de la capacidad de contratar y de comprometer el presupuesto a nombre de la persona jurídica de la cual haga parte.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Solicita la expedición de registro presupuestal, enviando los documentos soportes.	Gerente y/o Coordinadores de Área.
	2	Recibe los documentos contractuales, revisa, hace el registro, firma y lo envía al administrador.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	3	Recibe el registro principal revisa imputación.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	4	Recibe y radica	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	5	Anexa toda la información contractual.	Gerente y/o Coordinadores de Área.



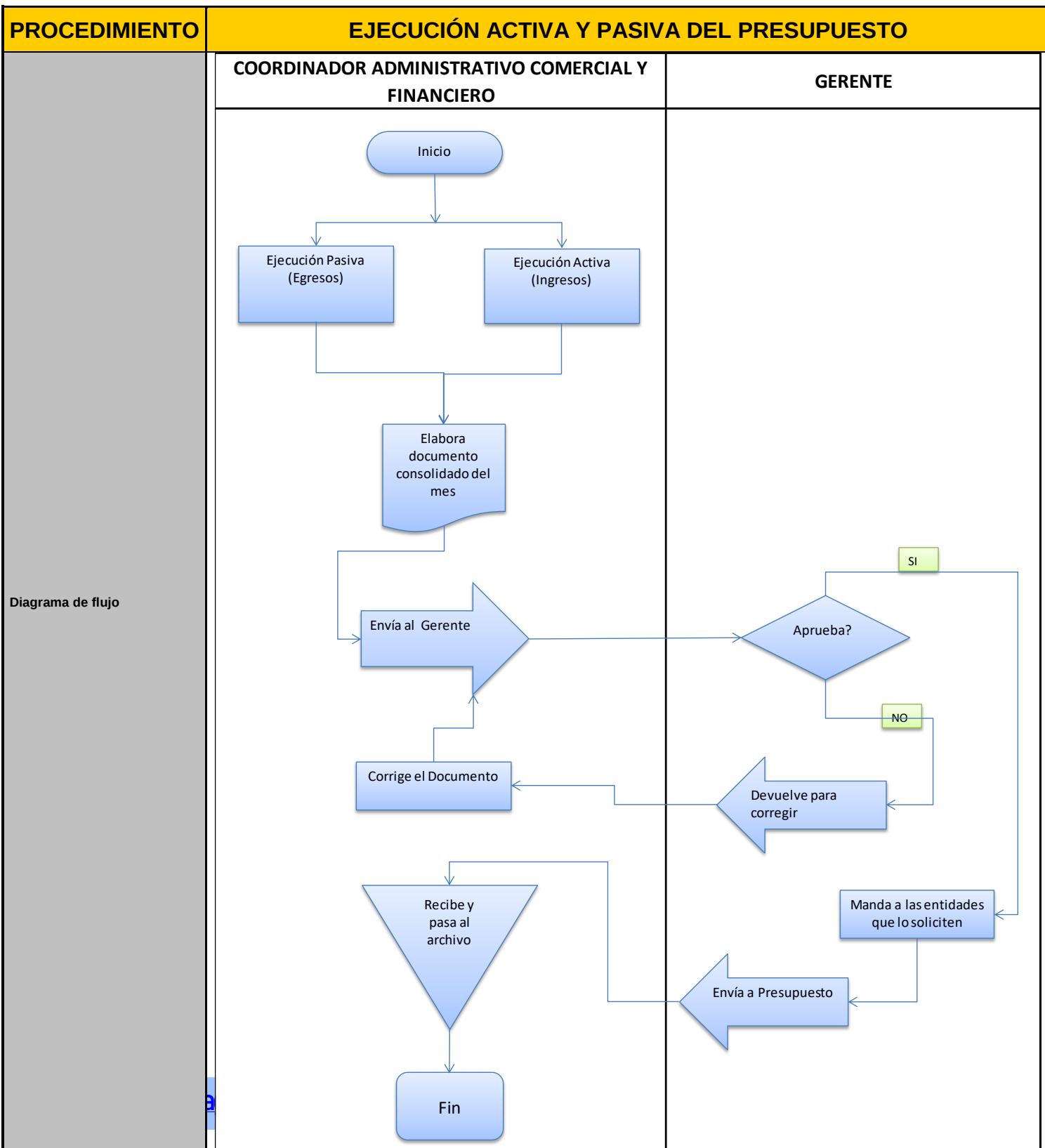
2.11 PROCEDIMIENTO FORMULACIÓN PRESUPUESTAL

PROCEDIMIENTO	FORMULACIÓN PRESUPUESTAL		
Objetivo	Estimar o proyectar el cálculo de los ingresos y egresos de una empresa en un período de tiempo determinado.		
Alcance	Aplica a la formulación de presupuesto que adelante la entidad cada año. Este presupuesto es elaborado y ejecutado por el profesional universitario de presupuesto, pero su aprobación y vigilancia es responsabilidad de la Junta Directiva.		
Definiciones	Ingresos proyectados: son los ingresos que resultan de hacer un análisis detallado y real de las tarifas por servicio, aportes por conexión, número de suscriptores,, cortes, suspensiones, consumo promedio, tarifas actuales, aportes municipales para subsidios o ejecución de obras e inversión. Egresos proyectados: son los egresos que resultan de hacer un análisis detallado de los costos (inversión) y gastos (administración, operación y mantenimiento) que la empresa considere que va a ejecutar durante el ejercicio.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se recopilan todos los soportes y datos con respecto tanto a costos y gastos como a ingresos estimables.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	2	Se calculan los ingresos y egresos en los cuales la entidad estima o proyecta que va a incurrir en el ejercicio.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	3	Se elabora el documento de presupuesto. El Director Administrativo y Financiero lo revisa para confirmar que esté correcto y lo pasa a revisión del Gerente.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	4	Se presenta el presupuesto ante Junta Directiva para su aprobación .Este documento debe tener como anexo la definición de todos y cada uno de los rubros de ingresos y de egresos que en él va consignado.	Gerente
	5	Aprobado el presupuesto, se abren los libros de control de ejecución presupuestal para el ejercicio: uno para ingresos y otro para egresos.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	6	Éste registro debe efectuarse por capítulo y artículo en hoja separada para cada uno de los rubros que constituyen al presupuesto, con su asignación fijada.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	7	Si se presenta una asignación presupuestal en el ejercicio, se elabora la autorización correspondiente	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	8	Mensualmente se debe elaborar un informe, que permita conocer la manera como se está ejecutando el presupuesto. Los datos requeridos para su elaboración, se toman de los libros de control de ejecución presupuestal.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero

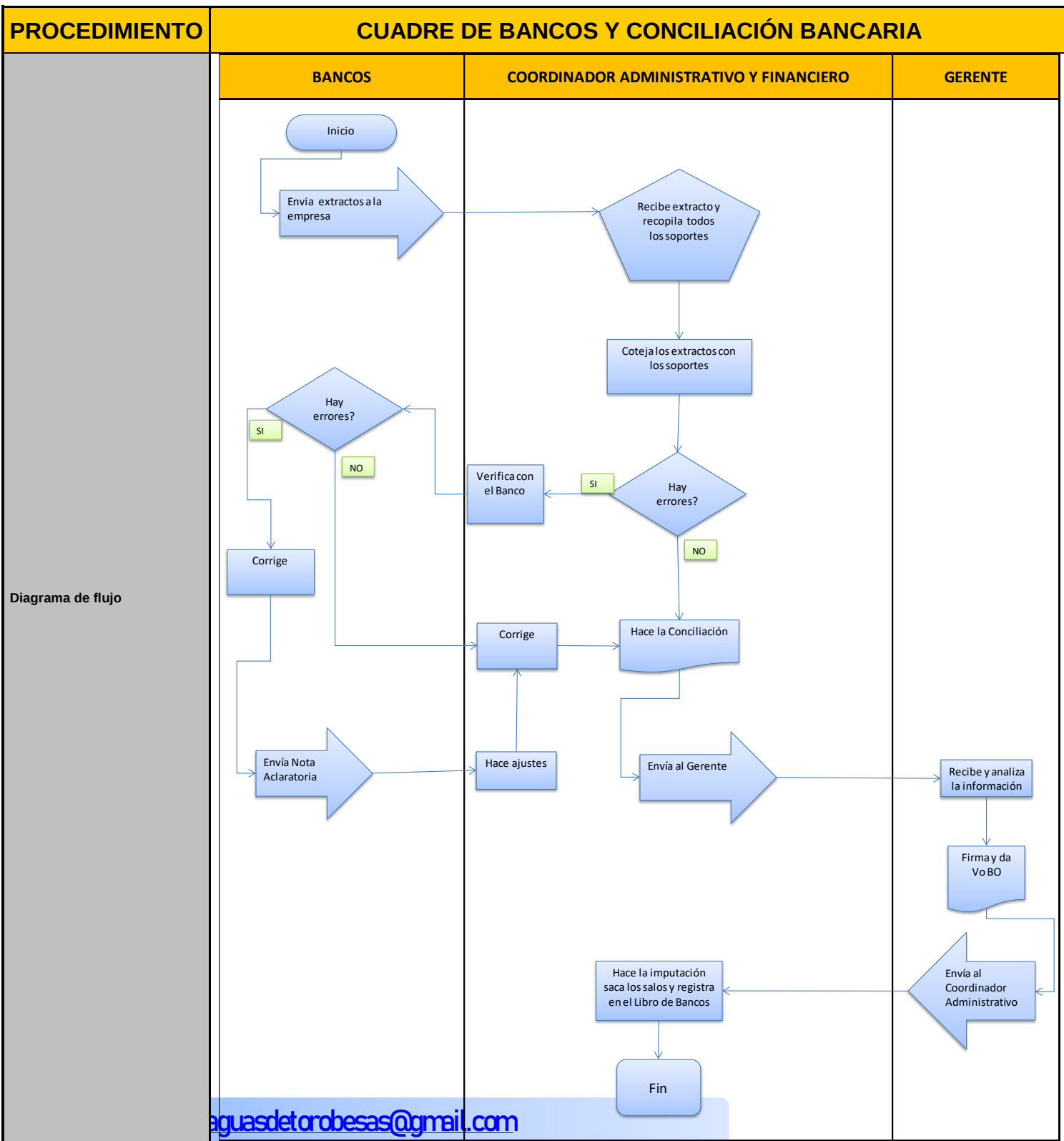


2.12 PROCEDIMIENTO EJECUCIÓN ACTIVA Y PASIVA DEL PRESUPUESTO

PROCEDIMIENTO	EJECUCIÓN ACTIVA Y PASIVA DEL PRESUPUESTO		
Objetivo	Llevar un control de todas las afectaciones realizadas al presupuesto ya sea por ingresos o por egresos.		
Alcance	Se aplica a aquellos compromisos que ya cuentan con la aprobación de las garantías y la existencia de disponibilidad presupuestal (Ejecución Pasiva), salvo que se trate de la contratación con recursos de vigencias fiscales futuras. Aplica para todas las afectaciones reales del presupuesto cuando se refieran a recaudos o ingresos (Ejecución Activa).		
Definiciones	Imputación presupuestal: registro débito o crédito que se hace a un rubro por un valor determinado. El rubro presupuestal que se afecta debe estar de acuerdo con el objeto del contrato o de los pagos recibidos y/o reconocimientos. Ejecución pasiva: corresponde a la imputación de un gasto o apropiación que se hace al presupuesto. Para que se pueda dar la ejecución pasiva debe haber primero que todo la intención de gastar que se puede registrar con una certificación de disponibilidad presupuestal; luego el registro de la reserva presupuestal; luego la obligación financiera o compromiso de pago (cuando se haya desarrollado el objeto del contrato) y finalmente la realización del desembolso que es propiamente la ejecución pasiva Ejecución activa: es la imputación que se hace al presupuesto por los rentas percibidas por la entidad. Existen dos tipos de ejecución activa, el de causación y el de caja. El primero ocurre cuando los ingresos se registran presupuestalmente en el momento en que queda constituida la deuda a favor de la empresa e incluye los pagos recibidos más los reconocimientos. El segundo ocurre cuando se registra el ingreso presupuestal y se ha hecho efectivo el recaudo, por lo cual solo se refiere a los pagos recibidos. Reconocimientos: son los derechos a percibir rentas, es decir son valores causados a favor de la entidad y que aún no han sido recaudados. También conocidos como activo realizable.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se registran los ingresos causados. - Ejecución activa	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	2	Se registran los ingresos reales obtenidos - Ejecución activa	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	3	Se define la intención del gasto mediante un certificado de disponibilidad presupuestal -Ejecución pasiva	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	4	Se hace el registro presupuestal de la reserva previo a la elaboración del contrato u orden de compra - Ejecución pasiva	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	5	Se hace el compromiso de pago o causación, con base en la cuenta de cobro o factura presentada por el proveedor o contratista -Ejecución pasiva	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	6	Se efectúa la ejecución del pago que consiste en la elaboración del cheque y comprobante de egreso - Ejecución pasiva	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	7	Unifica información en un consolidado general. Imprime y envía al Gerente -Ejecución pasiva	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	8	Revisa consolidado, si encuentra error, lo devuelve; si está bien lo firma y lo envía a: Contraloría, Control Interno u Otras dependencias o entidades interesadas -Ejecución pasiva	Gerente
	9	Manda original a archivo -Ejecución pasiva	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	10	Recibe el original y lo archiva en su respectivo folio -Ejecución pasiva	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero

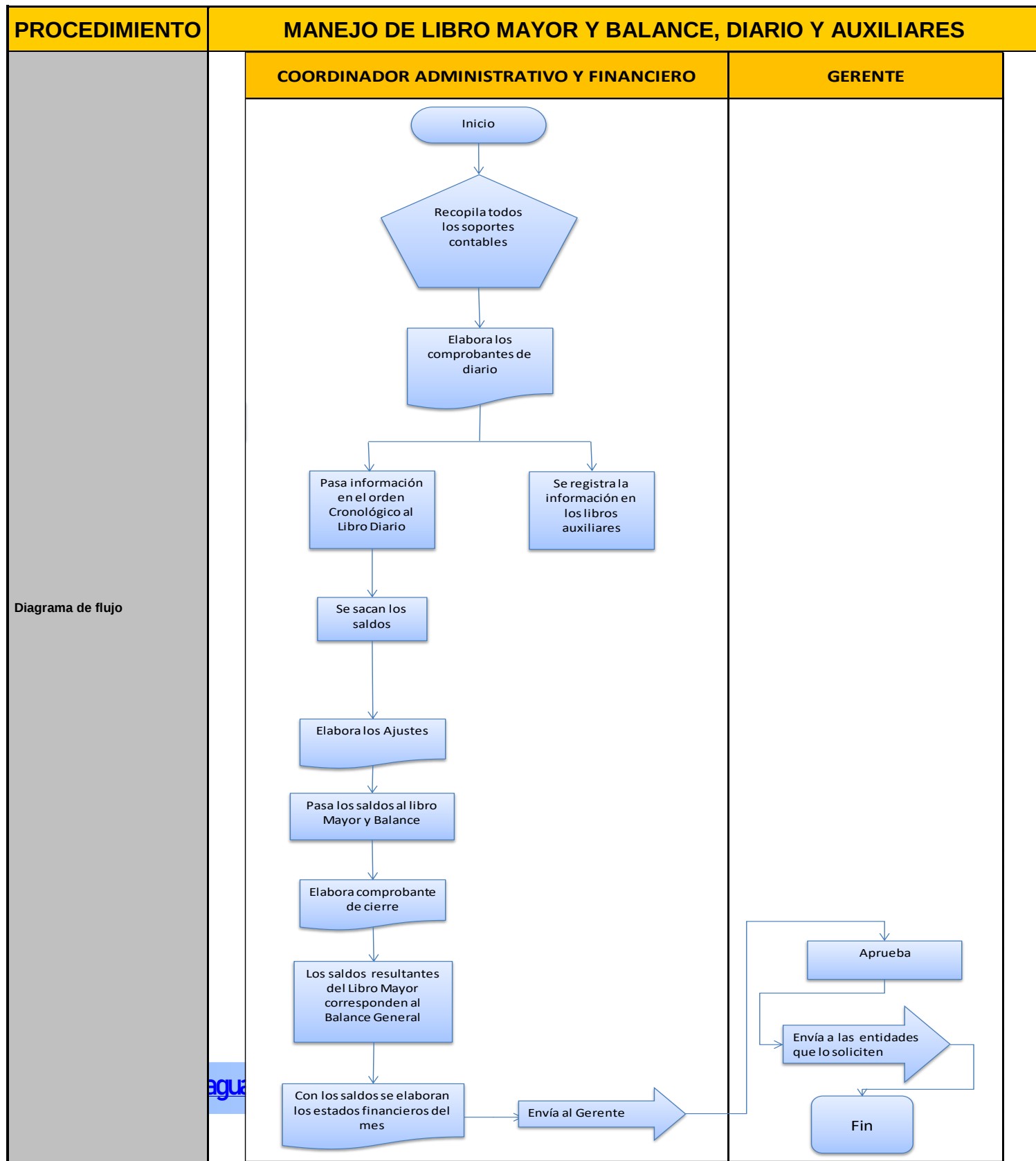


PROCEDIMIENTO				CUADRE DE BANCOS Y CONCILIACIÓN BANCARIA		
Objetivo				Llevar un control exacto de los movimientos realizados en las cuentas bancarias de la entidad y cotejar las anotaciones que figuran en el extracto bancario con el libro banco para determinar el origen de las diferencias, si las hay.		
Alcance				Aplica para todos los movimientos contables que se hayan realizado, y que afecten de alguna manera las cuentas bancarias, ya sea por ingresos o egresos.		
Definiciones				Nota débito: es un comprobante que utiliza la empresa para cargar en la cuenta de sus clientes, un mayor valor por concepto de omisión o error en la liquidación de facturas y los intereses causados por financiación o por mora en el pago de sus obligaciones. Se debita clientes y se acredita la cuenta que corresponda según el concepto. Nota crédito: es un comprobante que utiliza la empresa cuando concede descuentos y rebajas que no están liquidados en la factura, o cuando los clientes hacen devoluciones totales o parciales de las mercancías. Se acredita clientes y se debita la cuenta que corresponda según el concepto. Conciliación bancaria: La conciliación consiste en verificar la igualdad entre las anotaciones contables y las constancias que surgen de los resúmenes bancarios, efectuando el cotejo mediante un básico ejercicio de control, basado en la oposición de intereses entre la empresa y el banco. La conciliación bancaria NO es un registro contable, es una herramienta de control. Las diferencias generalmente se generan al haber demoras en registrar algunas operaciones por falta de información. Las notas de débito bancarias y las notas de crédito bancarias son emitidas por el banco y también originan diferencias. También puede ocurrir que la diferencia entre los registros de la empresa y el banco se deban a errores u omisiones cometidas por cualquiera de ellos. Estas sí son diferencias reales deben corregirse si son de la empresa o reclamarse al banco si el error es suyo.		
Desarrollo				Actividad	Descripción	Responsable
				1	Recibe del Banco las Notas Débito y Crédito con los recibos cancelados y el extracto bancario.	Coordinador Administrativo y Comercial
				2	Verifica las Notas Créditos con los recibos cancelados. Si está correcto, realiza cuadre de Bancos. Elabora las diferentes conciliaciones bancarias y firma. Si existe inconsistencia, verifica con el Banco.	Coordinador Administrativo y Comercial
				3	Si no hay inconsistencias, envía Las conciliaciones bancarias y el cuadre de bancos al Gerente	Coordinador Administrativo y Comercial
				4	Recibe y analiza la conciliación bancaria, si tiene observaciones la devuelve al Coordinador para corrección. Si está bien, da el Vo. Bo. y lo envía al Coordinador Administrativo	Gerente
				5	Realiza la imputación contable, obtiene saldo de las cuentas y registra en el Libro de Bancos.	Coordinador Administrativo y Comercial



2.13 PROCEDIMIENTO MANEJO DE LIBRO MAYOR Y BALANCE, DIARIO Y AUXILIARES

PROCEDIMIENTO	MANEJO DE LIBRO MAYOR Y BALANCE, DIARIO Y AUXILIARES		
Objetivo	Registrar en orden cronológico todos los movimientos contables realizados por la empresa; para establecer los estados financieros de la empresa.		
Alcance	Aplica al manejo de los Libros Diario, Mayor y Balance y los Auxiliares. Generalmente estos registros se hacen con una periodicidad mensual.		
Definiciones	Libro diario: libro principal, en el cual se registran en orden cronológico todos los comprobantes de diario elaborados por la empresa durante un mes. Libro mayor y balance: es el libro principal que debe llevar la empresa para registrar el movimiento mensual de las cuentas en forma sintética; la información se toma del Libro Diario y se detalla analíticamente en los auxiliares. Libros auxiliares: libros que propician la comprensión total del Libro Diario y del Libro Mayor, en los cuales se lleva cada una de las cuentas del Activo, tales como los libros de Caja, Bancos, Clientes, etc. Para cuentas de Pasivo y Patrimonio, como los libros de Cuentas por pagar, Obligaciones financieras, Gastos por pagar, Capital, etc. Para las cuentas de resultados (Ingresos y Egresos Operacionales) como: Compras, Ventas, Gastos, etc. El número de auxiliares se lleva de acuerdo con el objeto social y volumen de operaciones de la empresa. Dentro de la organización de las empresas existen áreas especializadas cuyas operaciones generan movimientos a determinadas cuentas de la contabilidad y que requieren detalles conexos a dichos movimientos. Desde el punto de vista contable, esto implica llevar "libros" denominados auxiliares. Los principales casos en una empresa de servicios públicos son: tesorería, cuentas por pagar, inventarios y archivos fijos		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se producen los soportes contables en las transacciones contables tales como: compras, ventas, etc. Por tantos los soportes son las facturas, los recibos, los comprobantes de ingresos y egresos, entre otros.	Coordinador Administrativo y Financiero
	2	Todas las transacciones diarias se resumen en los Comprobantes de Diario.	Coordinador Administrativo y Financiero
	3	Se registran los comprobantes en los libros auxiliares de cada una de las cuentas, dentro de su hoja de control. Con base en los comprobantes de ingresos, egresos, diario, nota débito, nota crédito, se registra en los libros auxiliares en cada subcuenta en que se hallen divididas las cuentas, en él debe y en el haber, el valor que corresponda y finalmente determina el saldo de la subcuenta o auxiliar.	Coordinador Administrativo y Financiero
	4	En el Libro Diario Columnario se registran en orden cronológico cada uno de los Comprobantes de Diario correspondientes a un mes.	Coordinador Administrativo y Financiero
	5	Se totaliza el movimiento Crédito y Débito de cada cuenta, sin incluir el comprobante de apertura; ya que el libro Diario Columnario, al igual que el Libro mayor y Balance, se abre con el comprobante de apertura, Es decir, el que corresponde al inventario general inicial.	Coordinador Administrativo y Financiero
	6	Se obtiene el saldo real de las cuentas en el Libro Diario Columnario, y se elabora el comprobante de ajuste. Esta información va al Libro de Mayor y Balance.	Coordinador Administrativo y Financiero
	7	Se registra por último, el comprobante de cierre, para cancelar en libro Mayor y Balance los saldos de las cuentas nominales o de resultados.	Coordinador Administrativo y Financiero
	8	De los anteriores datos del Libro Mayor y Balance, se obtienen los valores correspondientes al Balance General y con la misma información se realizan los demás estados financieros del mes.	Coordinador Administrativo y Financiero
	10	Envía al Gerente.	Coordinador Administrativo y Financiero
	11	Los revisa y analiza, firma y envía los informes a la Junta Directiva y demás Entidades que lo soliciten.	Gerente

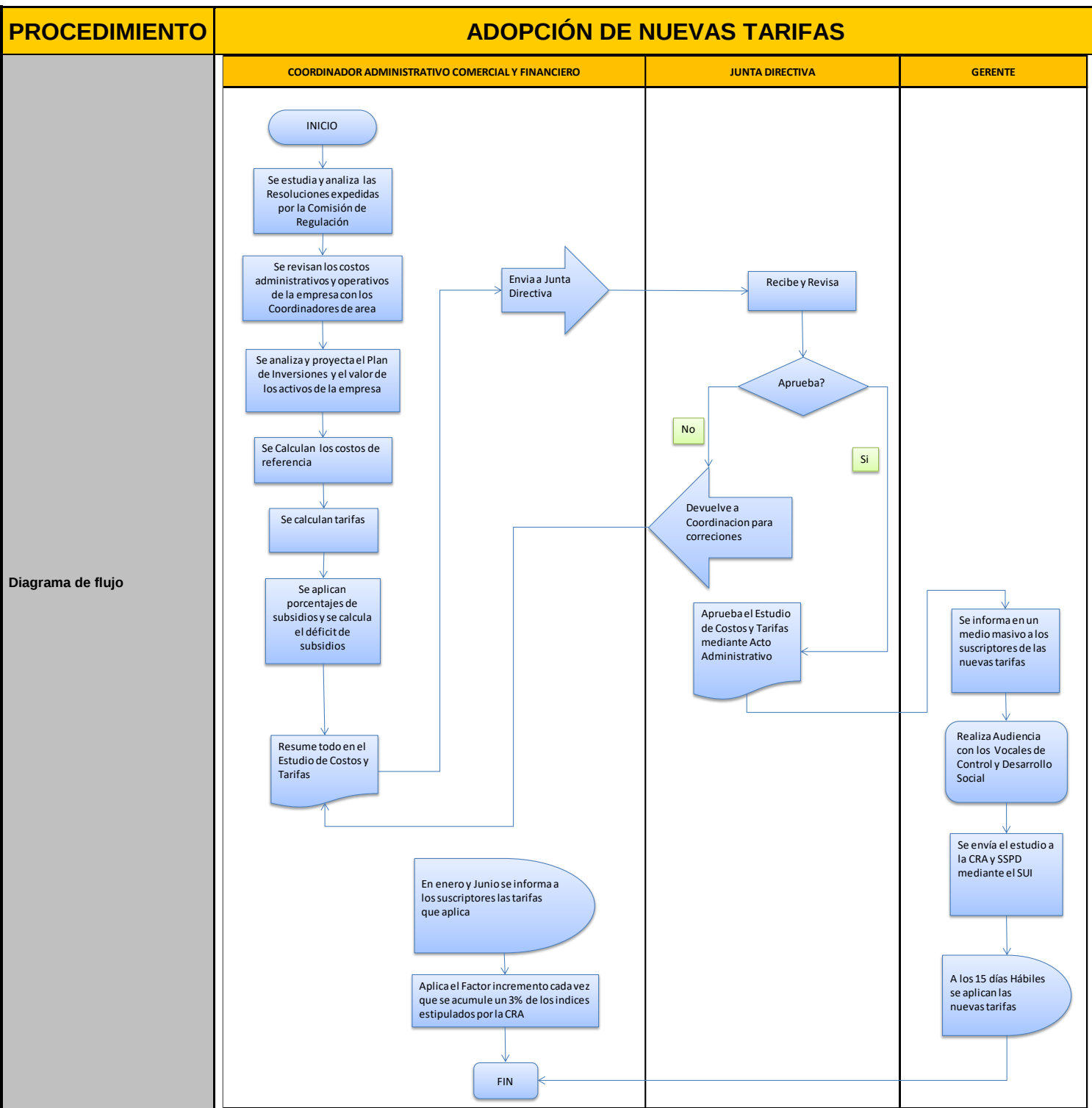


3 COMERCIAL

3.1 PROCEDIMIENTO ADOPCIÓN DE NUEVAS TARIFAS

PROCEDIMIENTO	ADOPCIÓN DE NUEVAS TARIFAS		
Objetivo	Establecer el mecanismo para que las tarifas calculadas puedan entrar en vigencia y sean adoptadas para el cobro del servicio a los suscriptores.		
Alcance	Aplica a la adopción de las tarifas para el servicio de acueducto.		
Definiciones	Régimen tarifario: esto compuesto por reglas relativas a: a) Régimen de regulación o libertad, b) El sistema de subsidios, c) Las reglas relativas a las prácticas tarifarias, y c) Las reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas.. Tarifa: monto que se le cobra a cada uno de los suscriptores de la entidad.. Sistema de medición: sistema de lectura periódica de consumos mediante macromedidores y micromedidores, que permite: a) Calcular tarifas reales ajustadas al nivel de consumo, b) Identificar áreas o zonas que utilizan en mayor o menor cantidad el agua para sus distintos usos, c) Establecer comparaciones entre los volúmenes que ingresan, se distribuyen y se facturan, y d) Promover el uso racional del agua en la comunidad de influencia. Subsidios: valor destinado a cubrir únicamente los costos del servicio de las personas con menores ingresos. La ley establece que al alcalde municipal le corresponde definir los criterios para la distribución de los subsidios. Todos los recursos destinados a cubrir subsidios deben ir a un fondo de solidaridad y redistribución de ingresos para poder cubrir la diferencia entre los costos reales del servicio y las tarifas que se cobran a los usuarios de los estratos más pobres. El decreto 565 de 1996, expedido por el Ministerio de Desarrollo Económico, reglamenta estos fondos. El Decreto 1013 de 2005 establece la metodología del balance de subsidios y contribuciones. Estratificación socioeconómica: clasificación que se utiliza en el Uso Residencial para efectos de la diferenciación en el cobro de la tarifa, de acuerdo con la metodología establecida por el alcalde a través de la oficina de Planeación del municipio de cabecera. Los inmuebles No Residenciales (Industrial, Comercial y Oficial) carecen de estrato socioeconómico		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se estudia y analiza las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación , dependiendo del servicio, acueducto y alcantarillado, y aseo.	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	2	Se revisan los costos administrativos y operativos de la empresa	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	3	Se analiza y proyecta el plan de inversiones y el valor de activos de la empresa.	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	4	Se calculan los costos de referencia del servicio	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	5	Se calculan las tarifas	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	6	Se aplican los porcentajes de subsidios y se calcula el déficit	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	7	Se elabora el informe del estudio de costos y tarifas	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	8	Los valores resultantes de ambos sistemas se actualizan con las tasas autorizadas por la CRA con el fin de compensar el efecto de la inflación.	Coordinador Administrativo Comercial y

PROCEDIMIENTO	ADOPCIÓN DE NUEVAS TARIFAS		
			Financiero
	9	Se envía a la junta Directiva quien lo revisa y corrige	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	10	Si hay correcciones por parte de la junta directiva devuelve a planeación para que se hagan los ajustes	Junta Directiva
	11	Si no hay correcciones la junta directiva aprueba el estudio de costos y tarifas	Junta Directiva
	12	Dentro de los 15 días siguientes a la aprobación por parte de la Junta Directiva, deben realizarse los siguientes eventos: Se comunica a los suscriptores las nuevas tarifas publicándose (periódico, cartelera, etc), y adicionalmente, enviándole en un volante a todos los suscriptores. Simultáneamente, se realiza una audiencia con los vocales de los comités de Desarrollo y Control Social, se informan los resultados a la CRA y a la SSPD, enviando la Resolución o el acuerdo mediante el cual se aprueban el estudio de costos y tarifas. Esta información debe enviarse a través del SUI.	Gerente
	13	Se aplican las tarifas 15 días hábiles posteriores a las comunicaciones tanto a los suscriptores como a la SSPD y la CRA	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	14	En enero y junio de cada año se informa y publican las tarifas y costos que van a ser aplicadas durante el semestre	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	15	A partir de su aplicación, a las tarifas se les debe aplicar el factor de incremento o indexación autorizado por la CRA, correspondiente cada vez que se acumule en un 3% el índice que autorice la Comisión de regulación conforme a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero



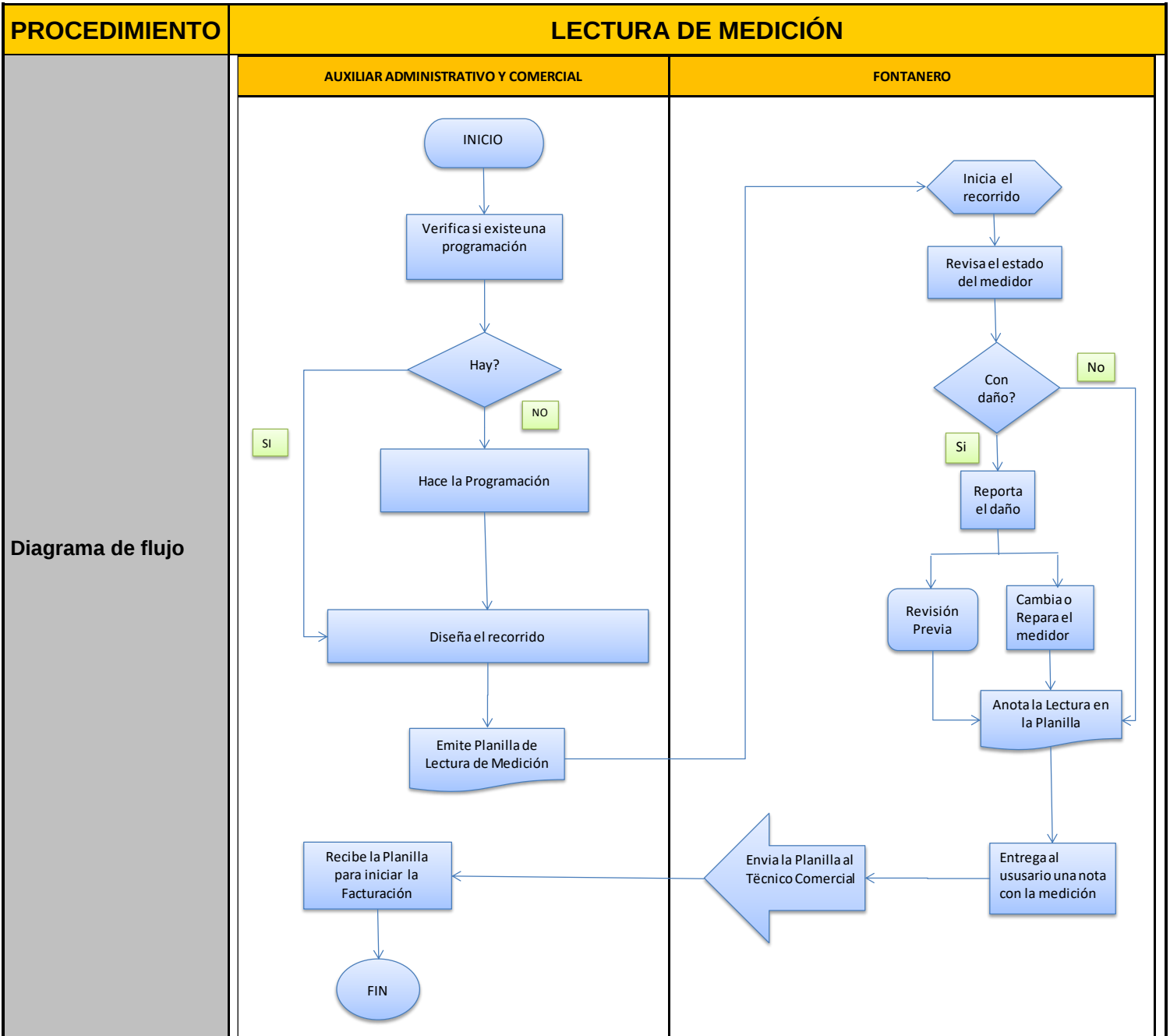


Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com

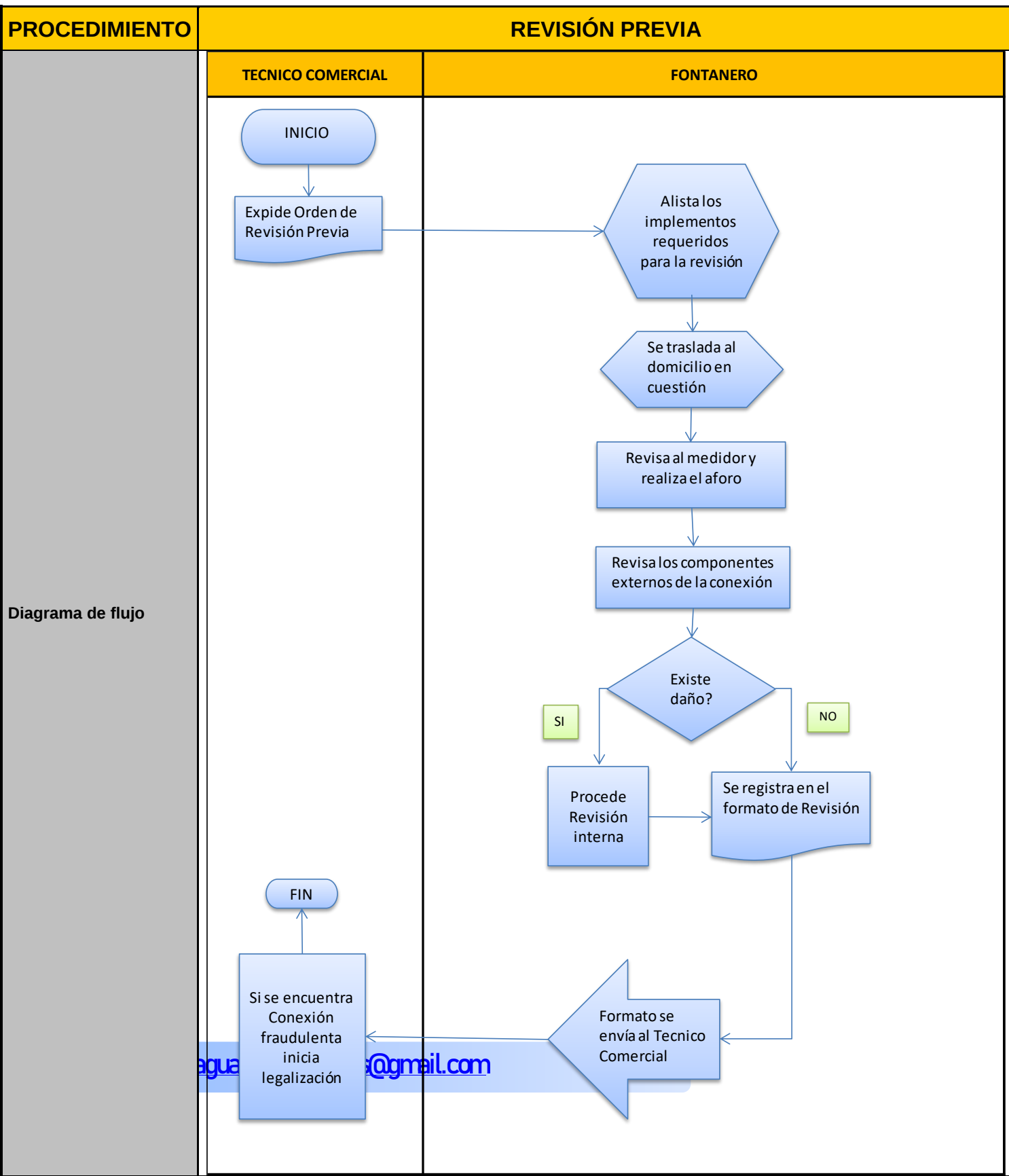
3.2 PROCEDIMIENTO LECTURA DE MEDICIÓN

PROCEDIMIENTO	LECTURA DE MEDICIÓN		
Objetivo	Cumplir con el derecho del usuario a que sus consumos sean medidos, empleando instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponible; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario.		
Alcance	Aplica a los sistemas de acueducto con medición de municipios urbanos menores y zonas rurales del municipio de .		
Definiciones	Medidores individuales: instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. No es obligación del suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen adecuadamente; pero sí será su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa y por cuenta del usuario o suscriptor Ruta: recorrido utilizado para leer los medidores y repartir los recibos y factura de cobro. Su diseño debe permitir a los Operarios o persona responsable hacer el mayor recorrido en un día. El diseño de la ruta también es importante si no existe medición, porque facilita el recorrido para la entrega de las facturas, para hacer los cobros y el recaudo.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se verifica si existe una programación. Si existe se le solicita al Coordinador Operativo que diseñe las rutas y si no existe se le pide que haga la programación y luego diseñe las rutas.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	Se hace la programación para lectura de medidores. Si la facturación es mensual, el período de lectura debe estar entre 28 y 32 días. Si es bimestral entre 58 y 62 días. Esto evitará que por retardar la toma de lecturas se le acumule al usuario su consumo y el recibo sea más alto, con los consiguientes reclamos.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	Se toma un plano de la localidad a fin de diseñar y trazar el recorrido y ruta óptima para la lectura de medidores, de tal forma que se recorra el mayor número de domicilio al mínimo tiempo. Esta es la misma para la distribución de las facturas.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	4	Se emite una Planilla de Lectura de medición.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	Se realiza recorre la ruta para empezar el proceso de lectura de los medidores en cada uno de los domicilios.	Fontanero
	6	Al llegar al domicilio, se busca y descubre el medidor y se observa su estado físico a fin de detectar un daño visible.	Fontanero
	7	Si el medidor presenta daño o alteración, se reporta a la oficina para que se tomen las medidas correctivas respectivas. Estas pueden ser: -Ordenar una Revisión Previa para confirmar una alteración. -Retirar el medidor temporalmente para repararlo o para su mantenimiento. - Cambiar el medidor por uno nuevo.	Fontanero
	8	En la hoja de Lectura de medición del período, se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento.	Fontanero
	9	Se le da al usuario una nota con la lectura inscrita.	Fontanero
	10	Recibe la planilla de lectura e inicia el proceso de facturación.	Auxiliar Administrativo y Comercial



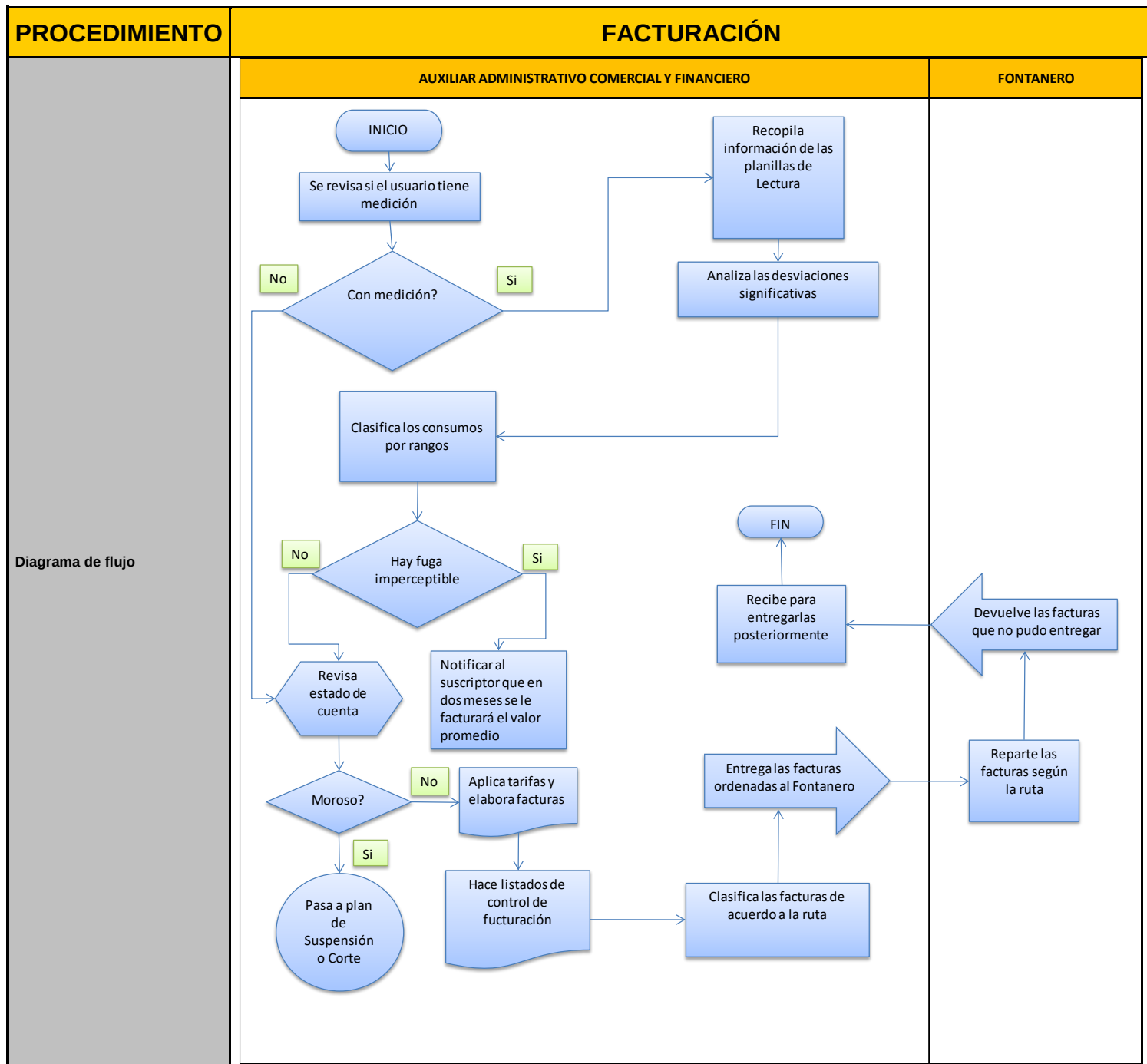
3.3 PROCEDIMIENTO REVISIÓN PREVIA

PROCEDIMIENTO	REVISIÓN PREVIA		
Objetivo	Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores mientras se establece la causa, así como verificar el estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliar en cuestión.		
Alcance	Aplica a todas las conexiones domiciliarias pertenecientes a los suscriptores de la comunidad de influencia.		
Definiciones	Componentes externos de la acometida: comúnmente son medidor, tubería de conexión, cajilla, y el registro de corte. Componentes internos de la acometida: comúnmente son los puntos de derivación de agua al interior del domicilio y las tuberías de distribución interna. Aforo: medida de la cantidad de agua de una corriente a través del micro medidor. Tiene por objeto verificar su estado a fin de aclarar causas de desviaciones o medir el consumo de agua durante un período determinado.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se expide la orden de revisión previa, especificando la identificación del suscriptor.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	Busca y revisa las herramientas y equipos necesarios para llevar a cabo la revisión previa	Fontanero
	3	El Fontanero se traslada al domicilio en cuestión.	Fontanero
	4	Si existe medidor, se efectúa el aforo para comprobar si existe daño en el medidor, comparándose la lectura inicial y final obtenidas al pasar 500 litros de agua	Fontanero
	5	Se revisan los componentes externos de la conexión domiciliar y las válvulas que hacen parte, a fin de comprobar la existencia de un daño o desgaste de las partes.	Fontanero
	6	Si existe daño en el medidor, se reporta en el formato de revisión previa.	Fontanero
	7	En caso de no encontrar anomalías en la revisión externa, se procede a revisar internamente los componentes al interior del domicilio.	Fontanero
	8	Se anota cualquier novedad encontrada al respecto, y se comunica al coordinador comercial	Fontanero
	9	En caso de descubrir una conexión fraudulenta, se pasa al procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas.	Auxiliar Administrativo y Comercial



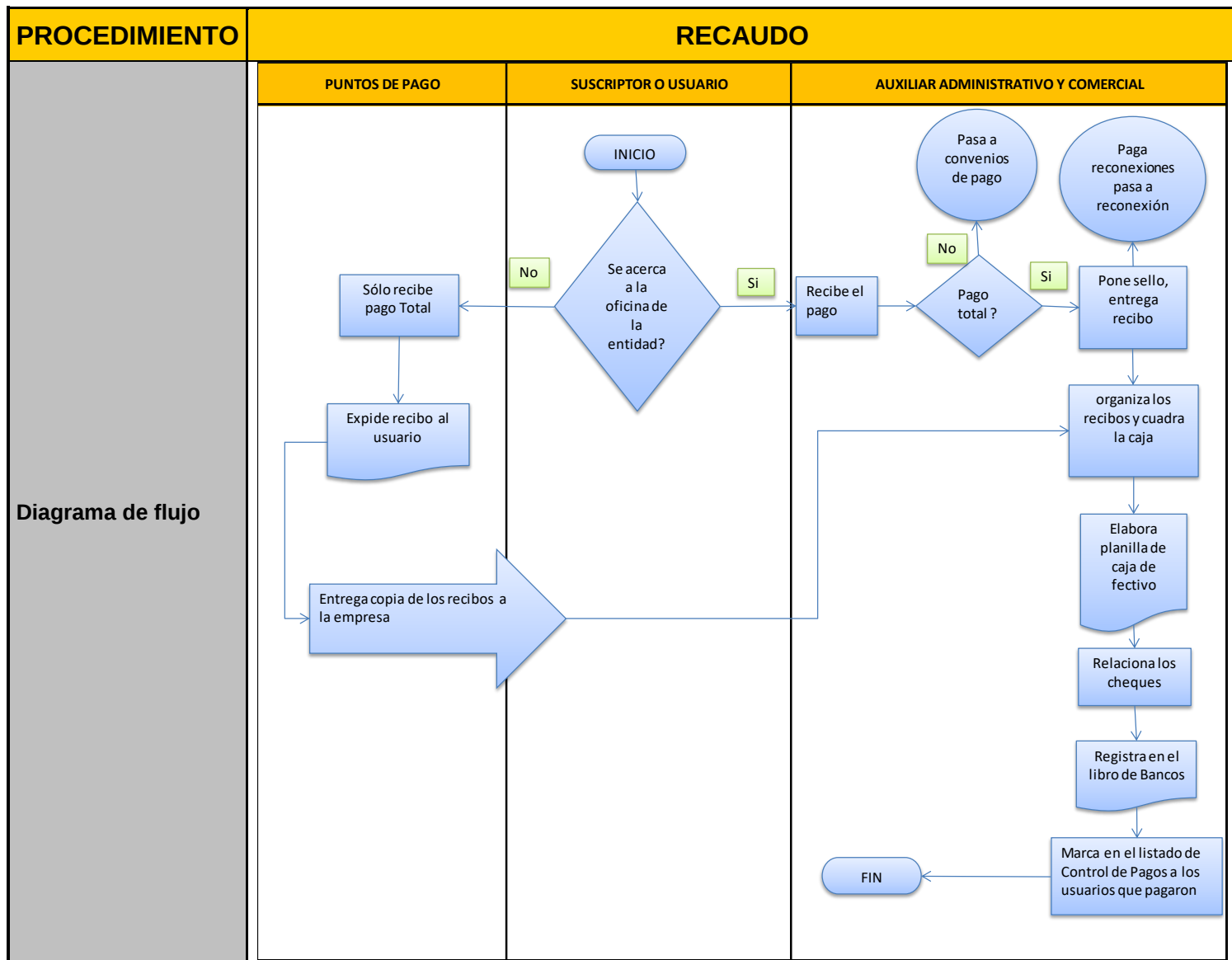
3.4 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

PROCEDIMIENTO	FACTURACIÓN		
Objetivo	Cobrar al usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada factura.		
Alcance	Aplica al cobro a los usuarios de todo el servicio prestado por parte de la entidad.		
Definiciones	Factura: documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. Sus requisitos serán los que determinan las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarla; cómo se determinaron y valoraron sus consumos; cómo se comparan éstos y su precio con los de periodos anteriores y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, investigación o desviaciones significativas frente a consumos anteriores. La ley exceptúa los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Desviaciones significativas: son las desviaciones frente a los consumos promedios del usuario. Se consideran significativas si tienen una de éstas características: a) Mayor al 35% del consumo promedio para mayores o iguales a 40 metros cúbicos; b) Mayor a 65% del consumo promedio para menores a 40 metros cúbicos; c) Si no existe promedio histórico, el límite superior es el 1.65 veces del consumo, y el límite inferior es el 0.35 veces el promedio. Consumo básico: aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia, el cual se ha fijado de 20 metros cúbicos mensuales por suscriptor o usuario facturado. Consumo complementario: aquel consumo ubicado en la franja entre 21 y 40 metros cúbicos mensuales Consumo suntuario: es el consumo mayor a 40 metros cúbicos mensuales.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se revisa si el usuario tiene medición Si es con medición se pasa a 2, si es sin medición se pasa a 6.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	Se recopila la información de las Planillas de Lectura de Medición recabada por los operarios realizados a los usuarios.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	Se analizan las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores a fin de determinar cuáles merecen efectuarle una revisión previa para aclarar las causas de dichas desviaciones. Las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según el caso. Para el caso del servicio de aseo se revisan los aforos realizados y se comparan con los anteriores y la metodología usada por los mismos a fin de determinar si amerita repetir el aforo.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	4	Se clasifican los consumos de acuerdo los rangos establecidos por la CRA (básico, complementario y suntuario) y analiza la información.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	Si se le detecta una fuga imperceptible al usuario, se le notifica que durante los dos (2) meses siguientes se le facturará con base al promedio histórico de los consumos del mismo suscriptor de los últimos 6 meses al consumo promedio de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o con base de aforos individuales. Dándole el tiempo para que repare la fuga.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	6	Se revisa el estado de cuenta del Usuario, a fin elaborar la factura correspondiente al período.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	7	Los Usuarios con más de dos períodos de facturación de morosidad, pasan al procedimiento de plan de suspensión o corte.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	8	Para la elaboración de la factura, se aplica la tarifa vigente de la empresa y se detalla la información de los ítems facturados.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	9	Se emite el listado de control de facturación, el cual incluye el valor facturado por cada usuario y por todos los conceptos.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	10	Se clasifican las facturas por ruta, a fin de ser distribuidas entre los usuarios o suscriptores.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	11	Se le entregan las facturas ordenadas de acuerdo a la ruta al operario, quien hace la repartición respectiva, corroborando la correspondencia de las direcciones.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	12	Finalizada la entrega de las facturas, se pasa al procedimiento de recaudo. Las facturas no entregadas por cualquier circunstancia, quedarán a disposición de la persona encargada de atención a los usuarios o de la oficina de PQR para ser entregadas personalmente a los suscriptores que vayan a la empresa a reclamarlas.	Fontanero



3.5 PROCEDIMIENTO DE RECAUDO

PROCEDIMIENTO	RECAUDO		
Objetivo	Recibir el pago oportuno de los usuarios por concepto de la prestación del servicio público domiciliario.		
Alcance	Aplica a todos los pagos en efectivo de los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia para cancelar el servicio recibido..		
Definiciones	Cuadro de facturación y recaudo: cuadro comparativo entre lo facturado y lo recaudo en cada uno de los conceptos de la factura.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Usuario desea pagar su deuda con la empresa. El suscriptor o usuario se acerca a la oficina o a los puntos de pago de la entidad. Si se paga directamente se pasa a la actividad 4.	Suscriptor o Usuario
	2	Si el usuario desea pagar en un punto de pago, se recibe el dinero para la cancelación total de la factura del periodo.	Punto de Pago
	3	Se expide un recibo al usuario, la copia del recibo se debe entregar a la empresa de acuerdo con los tiempos convenidos a fin de actualizar el estado de cuenta del usuario.	Punto de Pago
	4	Se recibe el dinero en efectivo o cheque. Éste último debe ser autorizado por el Coordinador Comercial.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	Si no va a cancelar el total de lo adeudado, se pasa al procedimiento de convenio de pagos	Auxiliar Administrativo y Comercial
	6	Se coloca el sello de cancelado o abono, según el caso, y se entrega el recibo de pago al suscriptor. Generalmente, el formato de Factura incluye un desprendible que funciona como recibo de pago al suscriptor.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	7	Al terminar el horario de recaudo, se ordenan los cupones de los recibos pagados por código, luego los suma y se revisa que coincidan con el dinero en efectivo y/o cheque que se recibió.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	8	Se hace el recibo de caja, que es el comprobante de ingresos para el subsistema de contabilidad.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	9	Se relacionan los cheques que se recibieron en la jornada de recaudo, y se registran en el libro auxiliar de bancos.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	10	Sobre el listado de control de facturación, se marcan a los usuarios que cancelaron colocándoles la fecha del día de pago.	Auxiliar Administrativo y Comercial



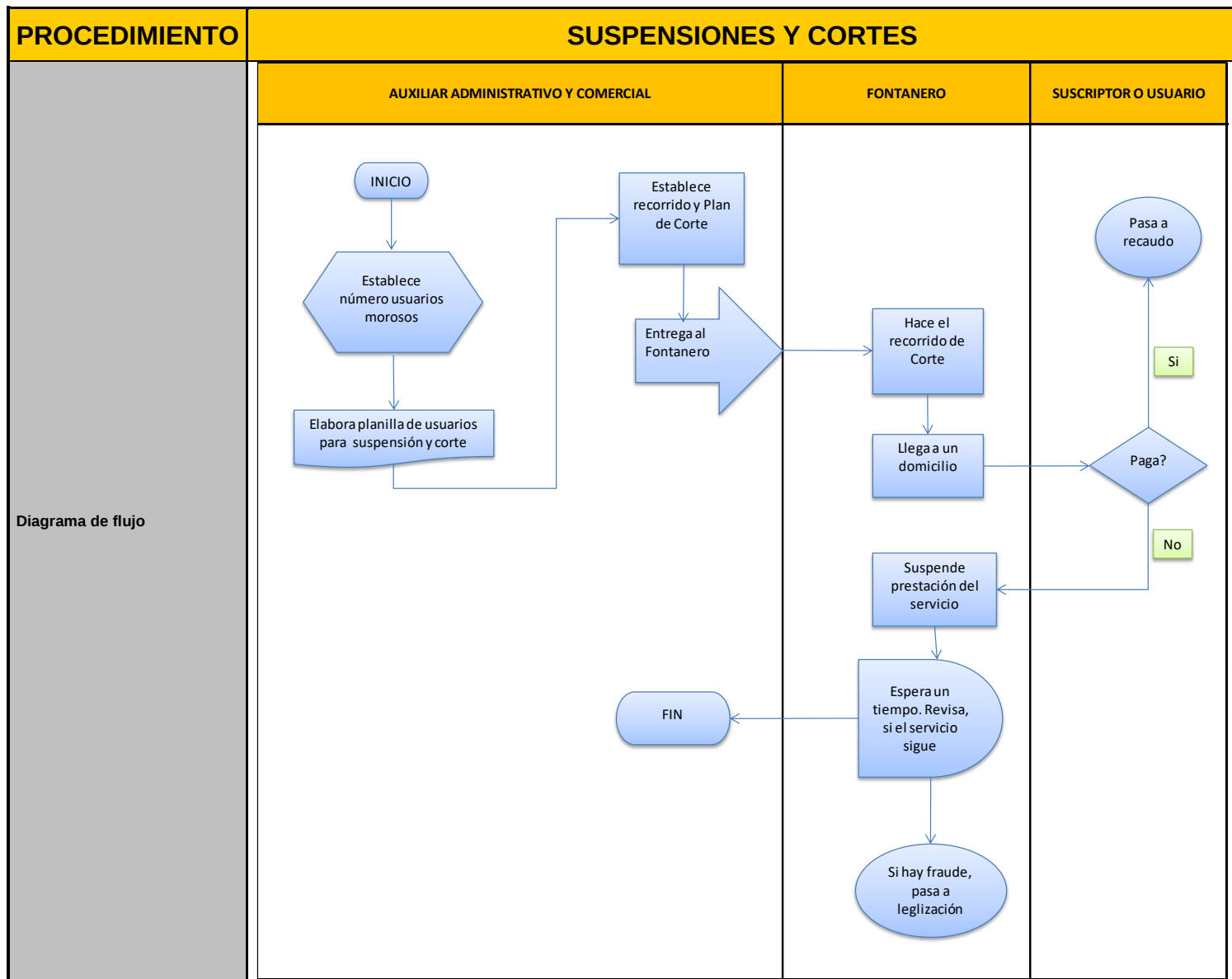


Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com

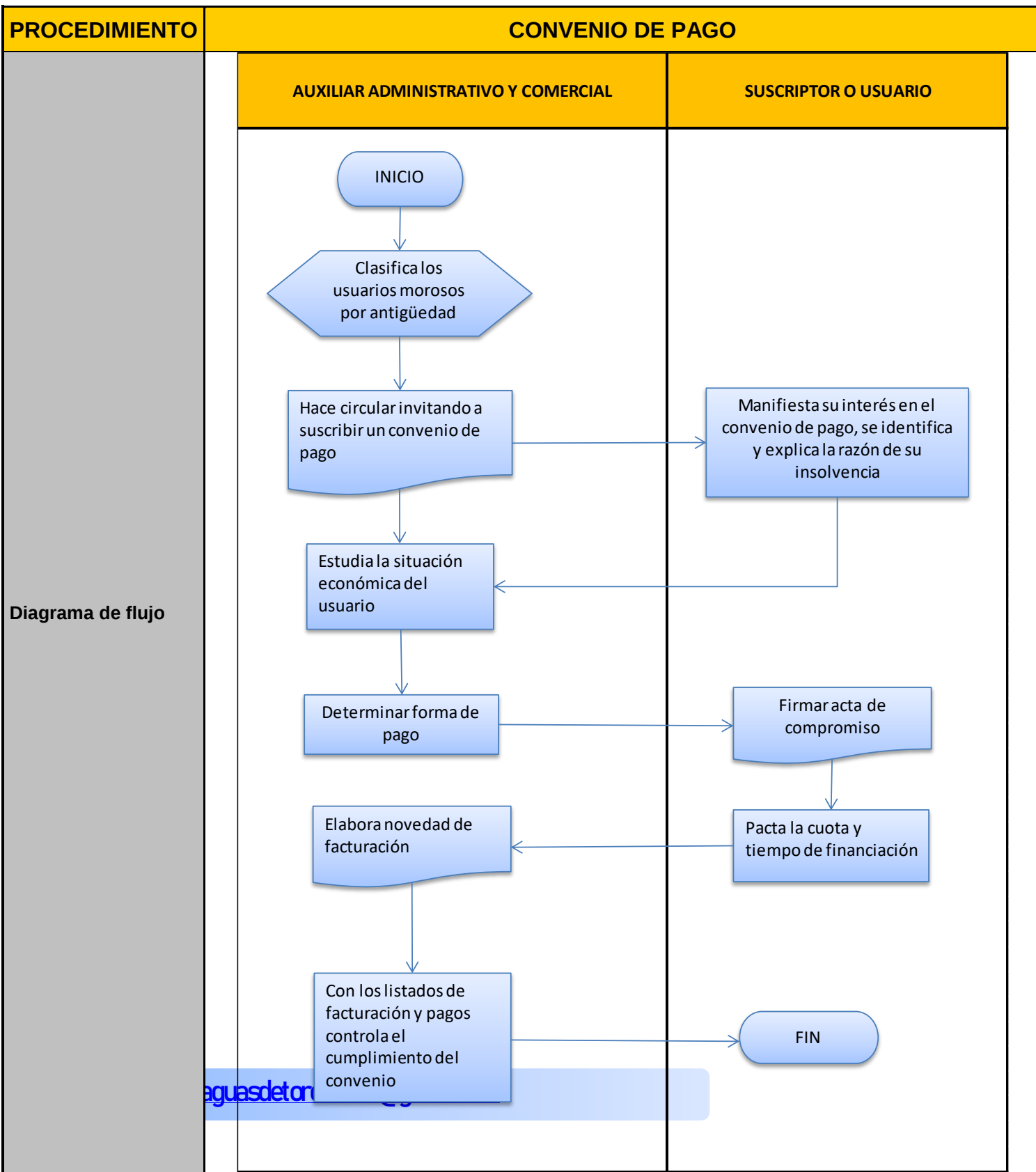
3.6 PROCEDIMIENTO DE SUSPENSIONES Y CORTES

PROCEDIMIENTO	SUSPENSIONES Y CORTES		
Objetivo	Hacer efectivo el corte o suspensión del servicio debido al incumplimiento del contrato por parte del Suscriptor o Usuario.		
Alcance	Aplica a los deudores morosos que excedan dos o más periodos de facturación sin pago alguno, y por fraude a las conexiones, acometidas y medidores. Es decir, que hayan incurrido en las causales de suspensiones o cortes, contempladas en los artículos 28 y 29 del Capítulo VI del Decreto 302 de 2000.		
Definiciones	Plan de suspensiones o corte: mecanismo por medio del cual la empresa obliga a los usuarios morosos o clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado Corte del servicio de acueducto: pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto Suspensión del servicio de acueducto: interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la normatividad vigente.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Mediante un análisis de las facturaciones de meses anteriores, se registra el número de Usuarios morosos de más de dos meses durante el periodo corriente.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	Se elabora un listado o Planilla de Usuarios para corte del servicio.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	Se establece el recorrido y ruta del plan de corte y se entrega al Fontanero.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	4	Se hace el recorrido de corte.	Fontanero
	5	Cuando el fontanero llega al domicilio del Usuario moroso, se le da la oportunidad de que pague su deuda en ese instante. Si está dispuesto a cancelar pasa a 6, de lo contrario pasa a 7.	Fontanero
	6	Si el Usuario está dispuesto a cancelar o hacer un convenio formal de pago con la entidad, se pasa al procedimiento de recaudo.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	7	Si el Usuario moroso se abstiene de pagar su deuda, se inicia la suspensión del servicio. Se abre una zanja alrededor del tubo de la acometida, a fin de cortarlo y aislar con tapones la corriente del agua. Esto evita que el servicio sea suministrado y la contaminación del agua en la red.	Fontanero
	8	Ejecutada la suspensión del servicio, después de un tiempo prudencial, se inspecciona que el Usuario siga sin recibir el servicio. Esto es para verificar que no se cometa un fraude a la conexión por parte del Usuario.	Fontanero
	9	Si se descubre un fraude aparente, se pasa al procedimiento de Legalización de Conexiones Fraudulentas.	Fontanero



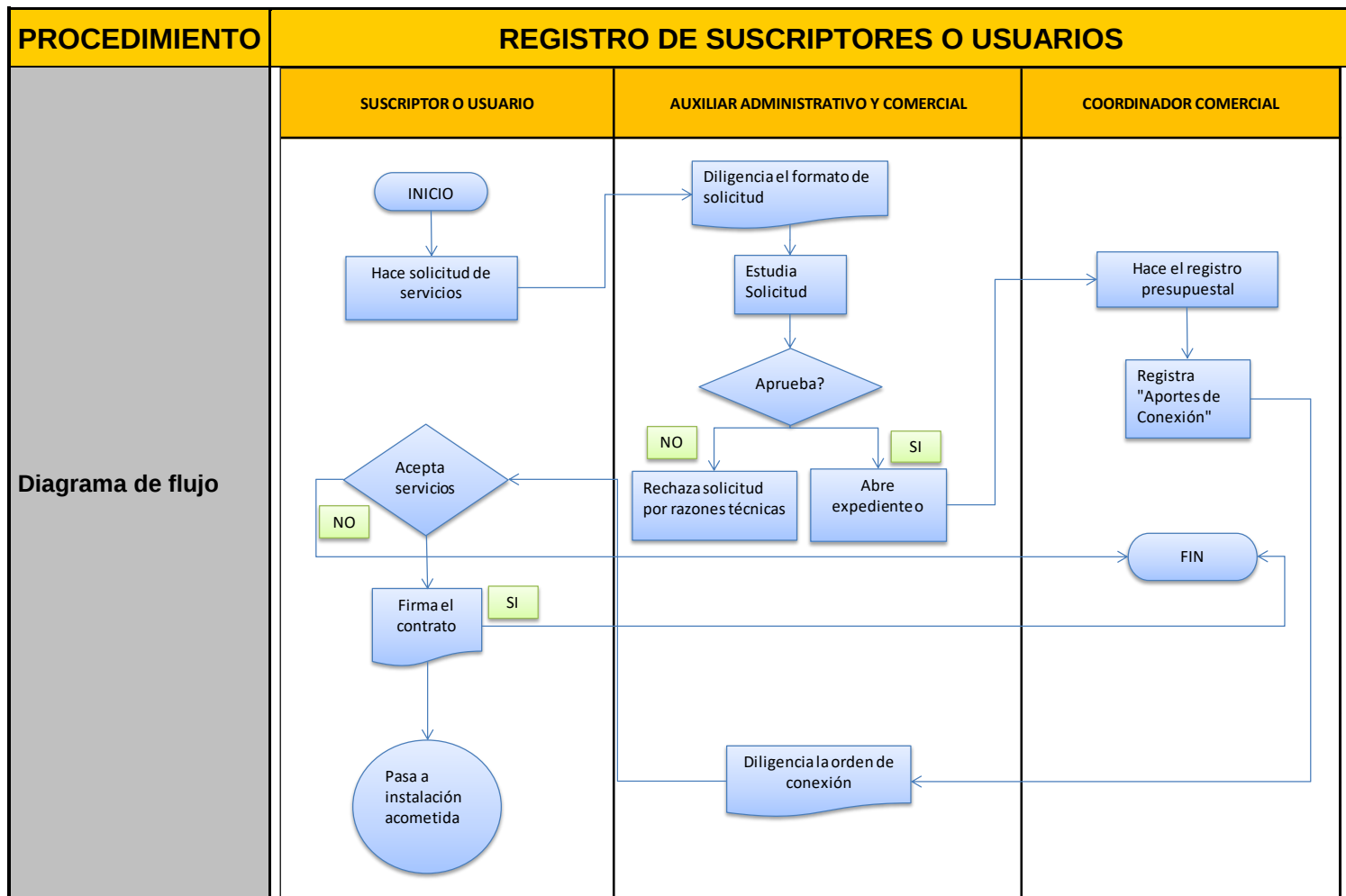
3.7 PROCEDIMIENTO DE CONVENIO DE PAGO

PROCEDIMIENTO	CONVENIO DE PAGO		
Objetivo	Garantizar la recuperación de la cartera morosa, facilitando el pago a aquellos suscriptores que necesitan el servicio pero que no están en capacidad de pagar de contado dicha deuda.		
Alcance	Aplica a los suscriptores morosos que demuestren insolvencia para efectuar el pago de contado, siempre y cuando expresen su voluntad de pagar otorgando las respectivas garantías exigidas por la empresa.		
Definiciones	No aplican		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se clasifican a los Usuarios por tiempo de mora, a fin de invitar mediante una circular, carta u oficio a los Usuarios de mayor antigüedad, a establecer un convenio de pago con la entidad.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	El Usuario desea hacer un convenio de pago y lo comunica por escrito o verbal en las oficinas de la persona prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del usuario o suscriptor, identificándose e identificando la razón de su insolvencia.	Usuario
	3	Si se logra el contacto y el interés del suscriptor moroso, se estudian sus condiciones socioeconómicas para lograr beneficios para ambas partes.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	4	Se establece la forma de pago de lo adeudado. El convenio se establecerá por escrito en un documento o acta de compromiso firmado por las partes.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	Se pacta con el Usuario la cuota y la duración de la financiación. Se registra las condiciones de pago en el respectivo formato y se anexa el Kárdex del Usuario.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	6	Se elabora la novedad a facturación para efecto del pago de las cuotas; si se pactó el pago de una cuota inicial, se reporta a facturación para que reciba el pago y emita el respectivo recibo de pago del abono o de la cuota.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	7	Con los listados de facturación y de pagos, se controlará que se apliquen a la facturación los pagos aprobados en el convenio y que el suscriptor esté efectivamente cumpliendo su plan de pagos.	Auxiliar Administrativo y Comercial



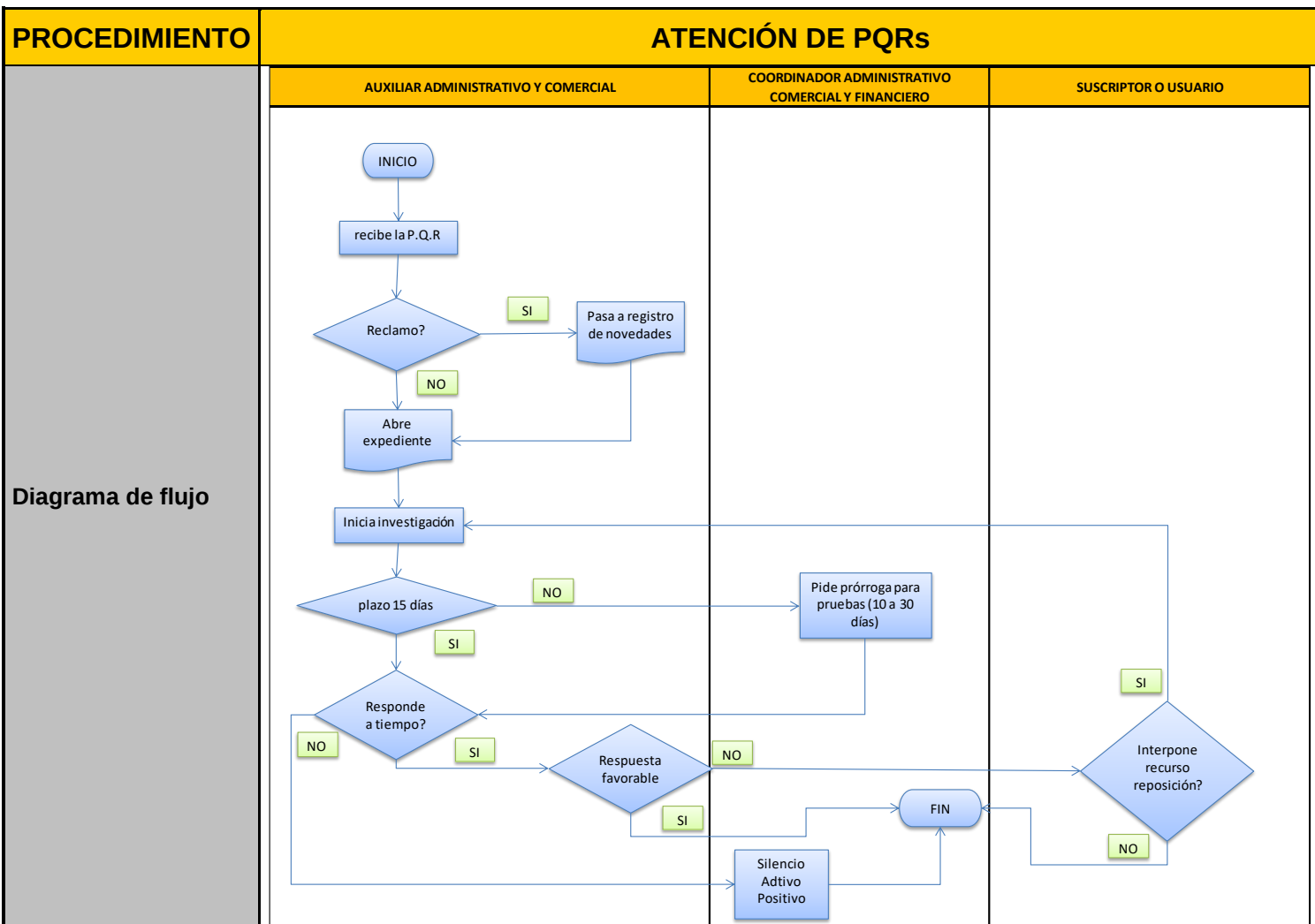
3.8 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE SUSCRIPTORES O USUARIOS

PROCEDIMIENTO		REGISTRO DE SUSCRIPTORES O USUARIOS	
Objetivo	Establecer una relación organizada en la que se identifican cada uno de los suscriptores del servicio desde su ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicio (uso), estrato, diámetro de la acometida, medidor, promedio de consumos y servicios prestados, entre otros.		
Alcance	Aplica indiscriminadamente a todos los suscriptores de la empresa.		
Definiciones	Contrato de servicios públicos: contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa presta servicios públicos domiciliarios, a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a usuarios no determinados. Este tipo de contrato se regirá por lo dispuesto en la ley 142 de 1994, por las condiciones que pacten los usuarios a través de la Asamblea General, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. Abuso de la posición dominante: se presume que existe, cuando se cumple una o más cláusulas inscritas en el artículo 133 de la Ley 142 de 1994. Codificación: número que identifica a cada suscriptor y que debe establecer con base en las rutas y recorridos. La complejidad del código depende de la complejidad de la empresa y de las necesidades de información. Como mínimo, el código deberá contener el número de la ruta, el número de orden secuencial del predio, la localización y la posición horizontal y vertical del usuario. Expediente de usuarios: Registro independiente que contiene los datos de cada uno de los suscriptores de la entidad. Costos directos de conexión: son los costos en que incurre la entidad para conectar un inmueble al sistema o red existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. Usuario Potencial: persona natural o jurídica que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos Suscriptor: persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	El usuario potencial presenta solicitud verbal o escrita en las oficinas de la entidad prestadora, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial de vincularse como usuario de los servicios, identificándose e identificando la naturaleza de sus actividades.	Suscriptor o Usuario
	2	Se deja constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen completarlos directamente. Los formularios son gratuitos, pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	Se decide dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, para lo cual se podrá: a) Aprobar la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones exigidas por la persona prestadora e indica la fecha en que comenzará la ejecución del contrato. b) Solicitar alguna prueba, informe o documento adicional que le permita tomar esa decisión, para lo cual deberá informar al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta. c) Negar la solicitud por razones técnicas. En ningún caso, se tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta siempre será motivada. Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en el que la persona prestadora indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	4	Se abre el expediente de Usuario, donde se registraran inicialmente la identificación y localización del suscriptor.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	Se elabora el presupuesto para conectar un inmueble por primera vez (costos directos de conexión). Este presupuesto se registra como Costo directo de Conexión.	Coordinador Administrativo, Comercial y Financiero
	6	Si el Usuario acepta la prestación del servicio, se le entrega una copia del contrato de prestación de los servicios.	Suscriptor o Usuario
	7	Se expide la respectiva orden para efectuar la acometida o conexión domiciliar. Se pasa al procedimiento de Instalación de Acometida.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	8	En el transcurso de la prestación del servicio, se procede a facturarse.	Auxiliar Administrativo y Comercial



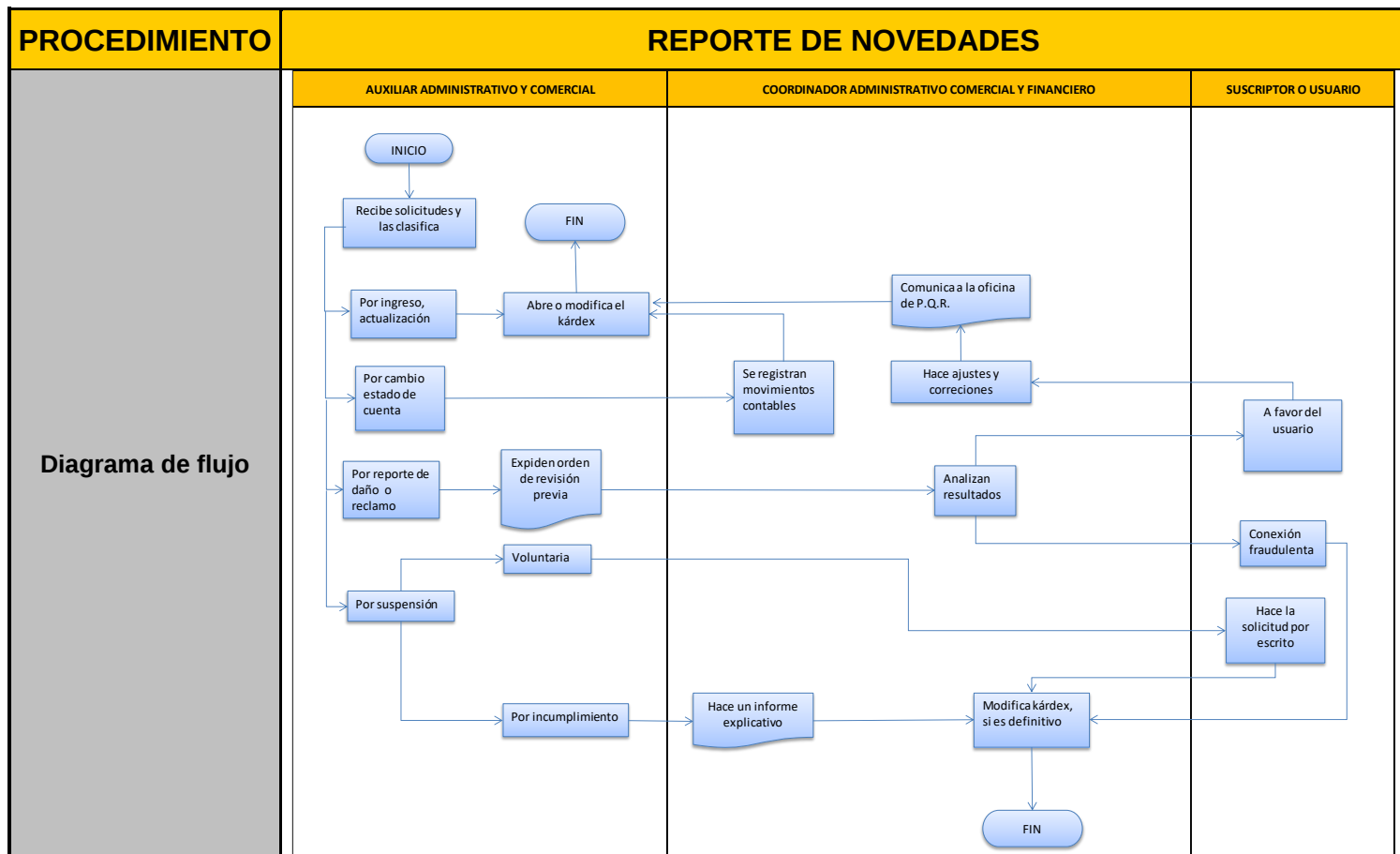
3.9 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQRs

PROCEDIMIENTO	ATENCIÓN DE PQRs		
Objetivo	Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores, o los suscriptores potenciales en relación con el servicio que presta la entidad.		
Alcance	Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, que por términos de ley, la entidad prestadora de servicios debe dar respuesta y solución.		
Definiciones	Petición: cualquier solicitud que se le haga al prestador, y debe estar relacionada con el servicio mismo que se presta. Por ejemplo, de conexión, de cambio de diámetro de acometida, de cambio de uso, de información y explicación sobre tarifas o condiciones del servicio. Queja: medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la actuación de un determinado o determinados funcionarios del prestador, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se presta el servicio, pudiéndose acompañar con una petición para que el prestador realice los actos necesarios y evitar que persistan los actos que ocasionan la inconformidad. Reclamo: busca que el prestador revise la facturación del servicio. Este no puede exigir la cancelación de la factura para atender la solicitud. Derecho de Petición: en términos de ley, estas garantías se fusionan en la figura del Derecho de Petición (regulado en el Código Contencioso Administrativo, artículos del 5 al 48), que comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario. Oficina de P.Q.R.: como defensa de los usuarios, toda empresa de servicios públicos domiciliarios está obligada a constituir una "Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos" (Art.153 Ley 142 de 1994), la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presentan los usuarios. Estas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995, artículo 9 del Decreto 2223 de 1996 y sentencia 5156 de 1999 deben ser resueltas de fondo en primera instancia por la las entidades prestadoras.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Se recibe la queja, la petición o el reclamo por parte del usuario, y se registra en el formato correspondiente.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	Se adelanta la investigación necesaria para darle respuesta y se abre el correspondiente expediente. Si se trata de un reclamo pasa a Registro de Novedades.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	La entidad cuenta con 15 días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	4	Vencido el término de los 15 días la empresa cuenta con 72 horas para reconocerle al usuario los efectos favorables del silencio positivo o empresarial, salvo en el caso que se demuestre que el usuario ocasiona la demora o requirió la práctica de pruebas.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	La prórroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrán un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	Coordinador Comercial
	6	Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo, el usuario podrá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).	Suscriptor o Usuario
	7	Si la repuesta dentro de los 15 días fue desfavorable, el usuario cuenta con 15 días hábiles para interponer los recursos de Ley (recursos de reposición y subsidio de apelación ante la SSPD)	Suscriptor o Usuario
	8	Si el usuario interpone los recursos de ley, se reconsidera la respuesta o se investiga nuevamente, a fin de enviarle al usuario la respuesta a sus recursos interpuestos.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	9	Si pasado los 15 días la respuesta continua siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la SSPD para que ésta surta el recurso de apelación. El usuario deberá esperar la resolución o respuesta de la SSPD (modificando, confirmando o revocando la respuesta de la empresa).	Suscriptor o Usuario
	10	Si el usuario no interpone los recursos de ley, se da por entendido que este quedo satisfecho con la respuesta de la empresa, y vencido los 5 días se agota la vía gubernativa.	Coordinador Comercial



3.10 PROCEDIMIENTO DE REPORTE DE NOVEDADES

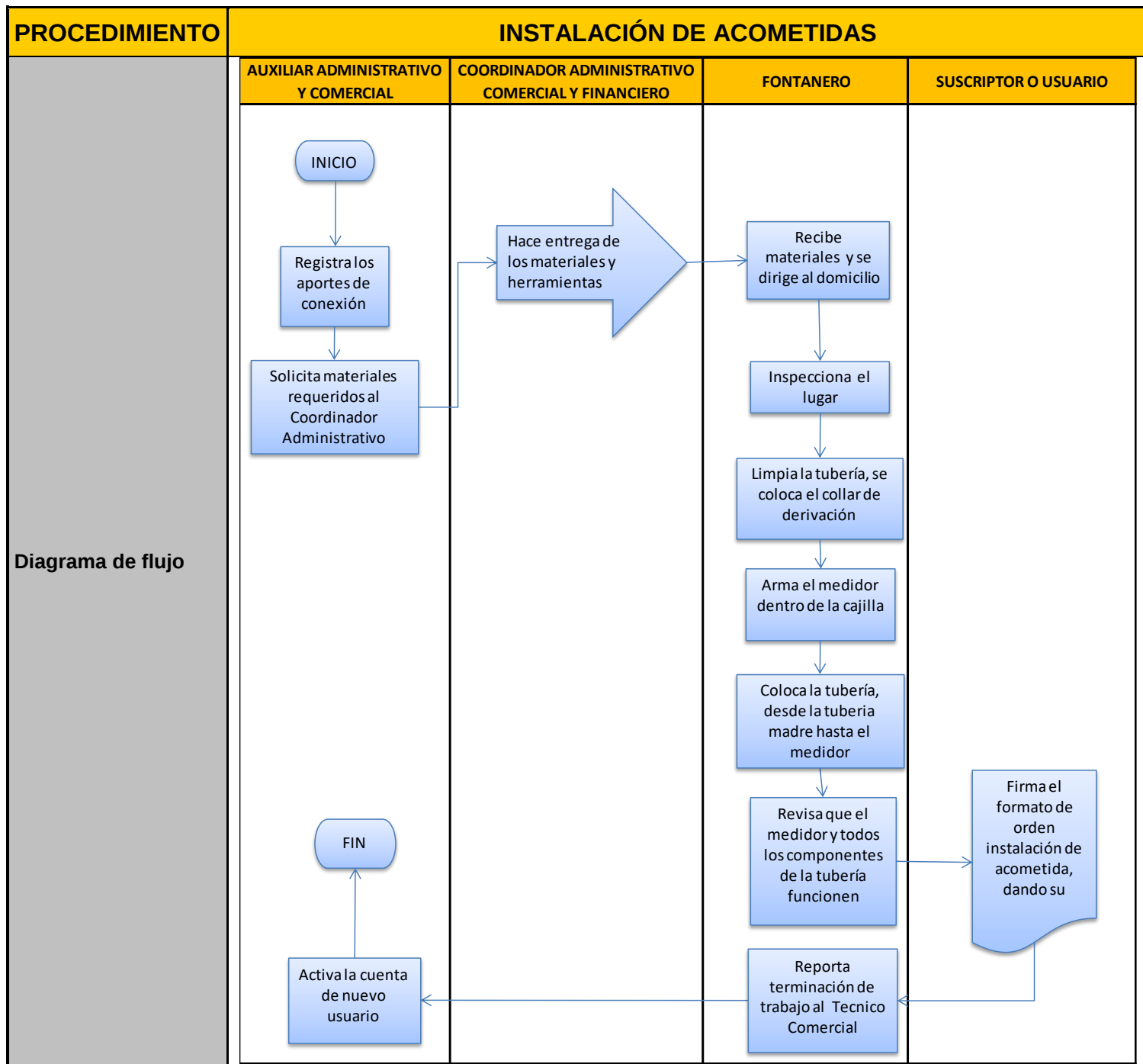
PROCEDIMIENTO	REPORTE DE NOVEDADES		
Objetivo	Registrar aquellas novedades con respecto al control de información o datos de los Usuarios que hace la entidad.		
Alcance	Aplica a aquellas novedades concernientes a la prestación del servicio a los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia.		
Definiciones	Novedades: Para el caso de estas entidades, las novedades corresponden a aquellos eventos que alteran el proceso de facturación e inducen cambios en la misma. Las novedades que se pueden presentar son: el ingreso de nuevos usuarios, cambio o actualización de datos, corrección de lecturas, suspensión temporal del servicio, registro de deudas, cuotas, intereses y multas. Corrección de lecturas: corrección de una lectura incorrecta detectada por una desviación significativa o un reclamo del usuario. La corrección se puede hacer directamente o posterior a la revisión previa que se realice al predio. Suspensión del servicio: suspensión temporal del servicio debido a solicitud del mismo suscriptor (temporal o definitiva), por daños, mantenimientos, racionamientos o reparaciones técnicas en las redes, o por incumplimiento del contrato por parte del suscriptor.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Al recibirse la novedad, se define y se clasifica. Si es por ingreso o actualización de datos se pasa a la actividad 2, si es por cambios en el estado de cuenta del usuario se pasa a 3, si es un reporte de daño o un reclamo del usuario por la prestación del servicio se pasa a 4, si es por suspensión por incumplimiento se pasa a 8, si la suspensión es voluntaria se pasa a la actividad 9.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	Se abre o se corrigen los datos inscritos en el Kárdex de Usuario.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	Se registra el tiempo en mora, deudas, intereses, multas, sanciones, cuotas recibidas por convenio de pagos con la entidad; y se pasa a 10.	Coordinador Administrativo, Financiero y Comercial
	4	Si mediante la novedad, el Usuario reporta como reclamo un daño en su acometida o pide una corrección de lectura mediante un oficio, carta o en forma verbal, se expide una orden para revisión previa a fin de determinar las causales del mismo.	Suscriptor o Usuario / Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	Se analizan los resultados de la revisión previa. Si se encontró un Fraude, se corta el servicio. Si los resultados son favorables al Usuario, se efectúan los ajustes y correcciones necesarias tanto a nivel operativo como financiero si el caso aplica, de lo contrario sigue al 6.	Coordinador Administrativo, Financiero y Comercial
	6	Se comunica a la oficina de PQR para que ésta emita la correspondiente respuesta al usuario. Entonces se pasa a 9.	Coordinador Administrativo, Financiero y Comercial
	7	Si es por suspensión definitiva del Usuario en la prestación del servicio, se registra en el Kárdex respectivo y se hace un informe que describa las causales o razones de esta decisión. Se registran los cambios del estado de cuenta del usuario moroso, pasando a la actividad 4.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	8	Si es por suspensión voluntaria en que el Usuario exprese su deseo de una suspensión temporal o definitiva. Esto debe ser por escrito detallando las razones de su decisión y el tiempo del periodo temporal si es el caso. Y finalizada la actividad pasa a 09.	Usuario
	9	Se registra la novedad en el Kárdex del usuario. Mensualmente, se hace un informe de registro de todas las novedades reportadas dentro del período, a fin de soportar los cambios y ajustes realizados.	Auxiliar Administrativo y Comercial



3.11 PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN ACOMETIDAS

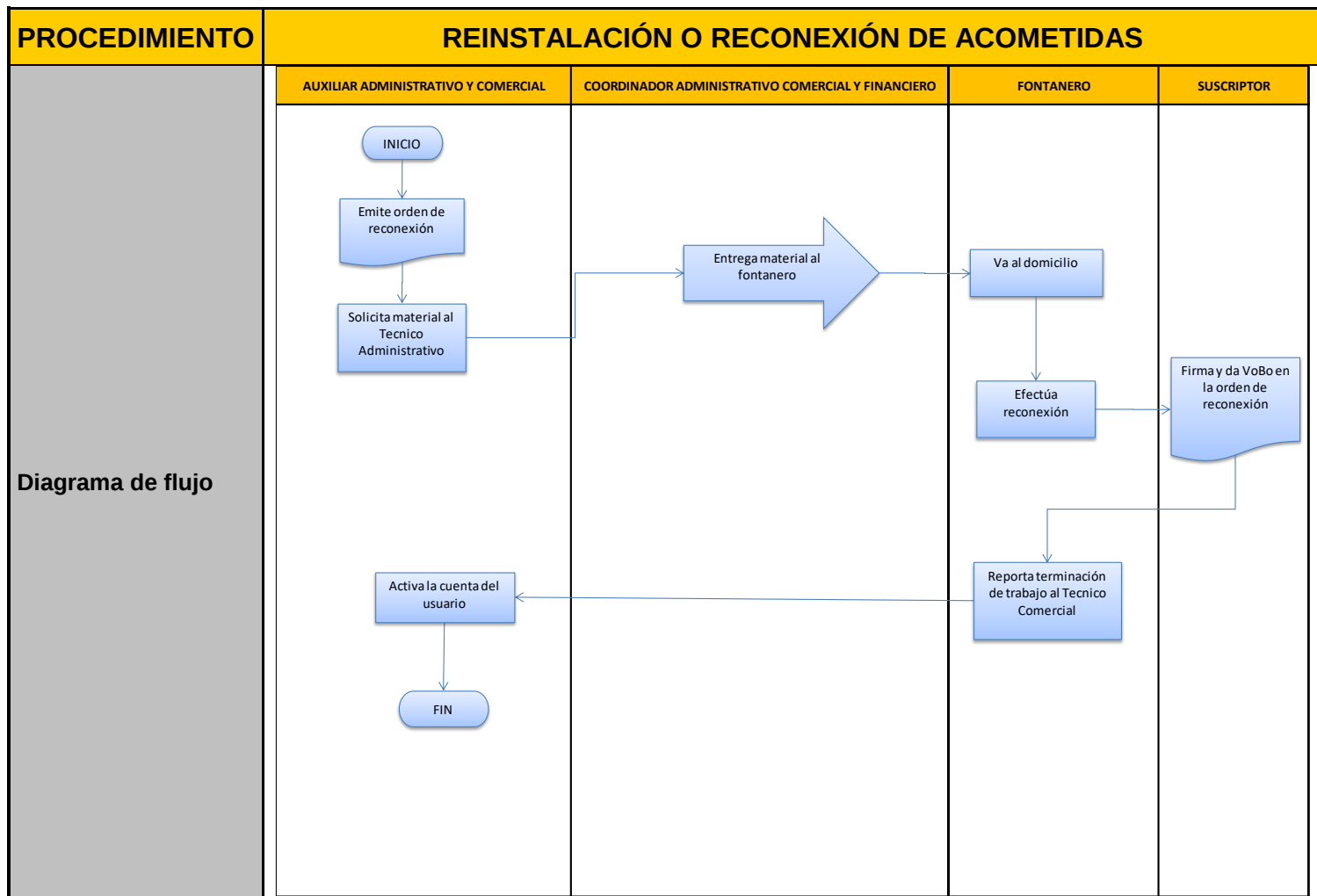
PROCEDIMIENTO	INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS		
Objetivo	Ejecutar la instalación del servicio al sistema de acueducto, a fin de prestar el servicio de acueducto al suscriptor o usuario.		
Alcance	Aplica a todas las conexiones domiciliarias nuevas a partir de la aprobación del procedimiento.		
Definiciones	Acometida o conexión domiciliar: aquellas tuberías que conectan la red de distribución con la instalación interna de las viviendas de los Usuarios. En general son de ½ pulgada y están equipadas con un aparato de medida del consumo de cada vivienda. Para consumos mayores (policía, ejército, hospitales, bomberos, colegios, industrias, etc.), los diámetros pueden ser de 1, 1 ½, 2 y 3 pulgadas. Las acometidas de alcantarillado son de 4" o 6" en industrias pueden ser mayores.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Una vez el suscriptor cancela los costos directos de conexión, se expide la orden de instalación de la acometida.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	Coordinador comercial solicita materiales requeridos	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	Recibe la solicitud y hace entrega de las herramientas y materiales requeridos.	Coordinador Administrativo, Comercial y

PROCEDIMIENTO	INSTALACIÓN DE ACOMETIDAS		
			Financiero
	4	Con las herramientas y materiales necesarios, el fontanero se dirige al domicilio en cuestión.	Fontanero
	5	Se inspecciona el lugar a fin de buscar la tubería de la red a la cual se va a hacer la acometida, haciendo una excavación lo suficientemente amplia alrededor de la misma.	Fontanero
	6	Se limpia la tubería para colocar el collar de derivación.	Fontanero
	7	Si se va a colocar medidor, se arma éste dentro de la cajilla o cámara dispuesta para ello.	Fontanero
	8	Se coloca la tubería que va desde el tubo madre hasta la boca de la tubería domiciliar. Comúnmente son dos metros de tubería, de ahí en adelante es responsabilidad del suscriptor colocar la red domiciliar interna.	Fontanero
	9	Se revisa que el medidor y todos los componentes de la acometida funcionan perfectamente.	Fontanero
	10	El usuario firma la orden de instalación con su visto bueno o de satisfacción.	Suscriptor o Usuario
	11	Se reporta a la oficina la terminación del trabajo a fin de activar la cuenta del usuario.	Fontanero
	12	Activa la cuenta del suscriptor	Auxiliar Administrativo y Comercial



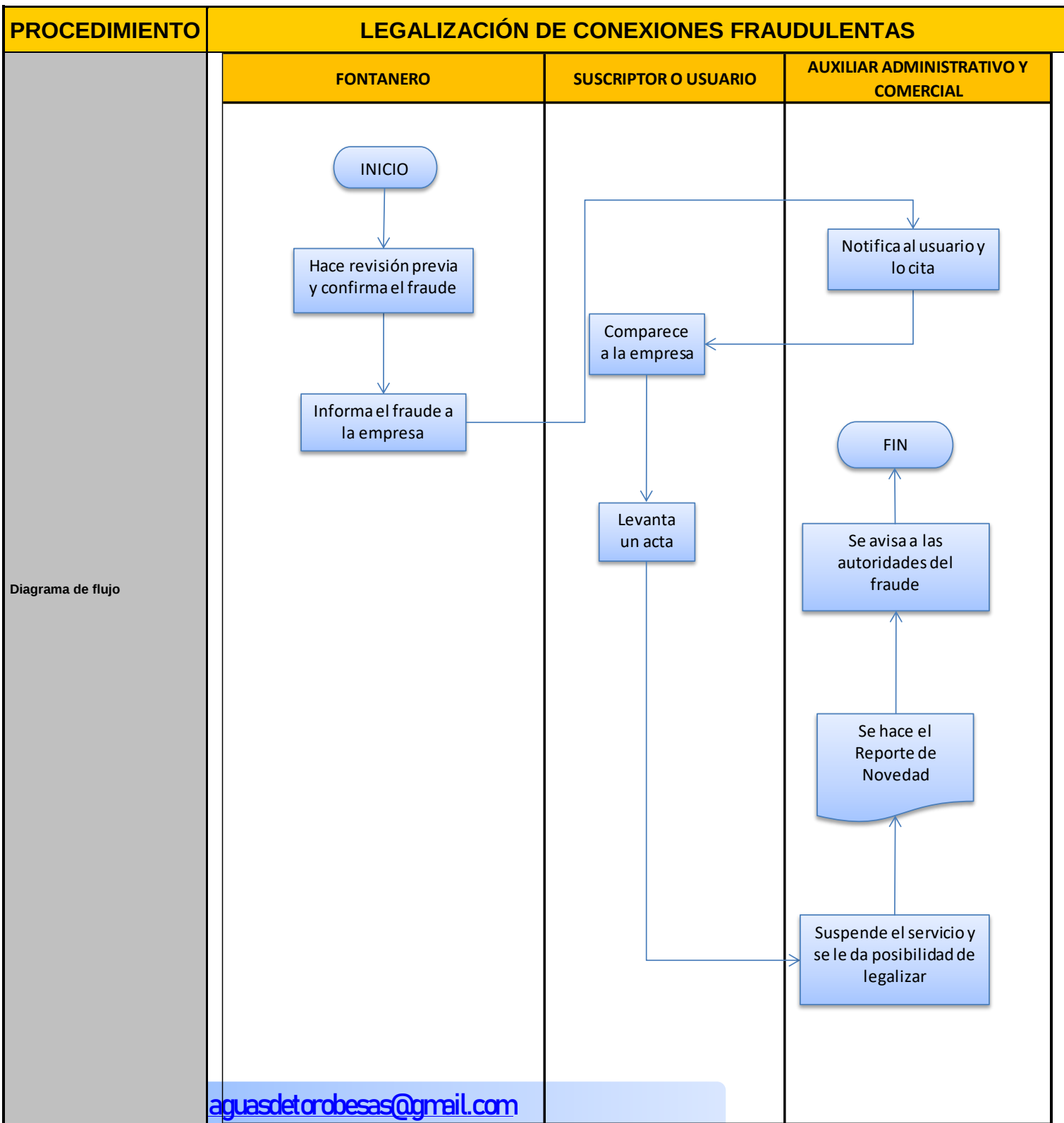
3.12 PROCEDIMIENTO REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DE ACOMETIDAS

PROCEDIMIENTO	REINSTALACIÓN O RECONEXIÓN DE ACOMETIDAS		
Objetivo	Restablecer el servicio cuando la suspensión o el corte se originó por causas imputables al suscriptor o usuario.		
Alcance	Aplica a todos los suscriptores o usuarios que hayan eliminado las causas que ocasionaron el corte o suspensión, o que hayan pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión en que incurra la empresa.		
Definiciones	No aplica		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Emitir la orden de reconexión, si se ha eliminado su causa sea por respuesta a PQR o por haber cancelado la deuda y costos complementarios.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	2	Se solicita los materiales y herramientas necesarios para la reconexión de la acometida.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	3	Coordinador Administrativo y Comercial recibe solicitud y hace entrega de los materiales solicitados al Fontanero.	Coordinador administrativo, comercial y Financiero
	4	El operario va al domicilio en cuestión con las herramientas y materiales que se le entregaron a fin de ejecutar la reconexión.	Fontanero
	5	Se efectúa la reconexión domiciliaria. Se abre una zanja alrededor del tubo de la acometida, a fin de quitar los tapones aislantes y se coloca una unión.	Fontanero
	6	El Usuario firma la orden de reconexión como forma de satisfacción del trabajo realizado.	Suscriptor o Usuario
	7	Se entrega la orden de reconexión firmada por el usuario a la oficina al finalizar la jornada.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	8	Se activa la cuenta del Usuario a fin de facturar el servicio	Auxiliar Administrativo y Comercial



3.13 PROCEDIMIENTO LEGALIZACIÓN DE CONEXIONES FRAUDULENTAS

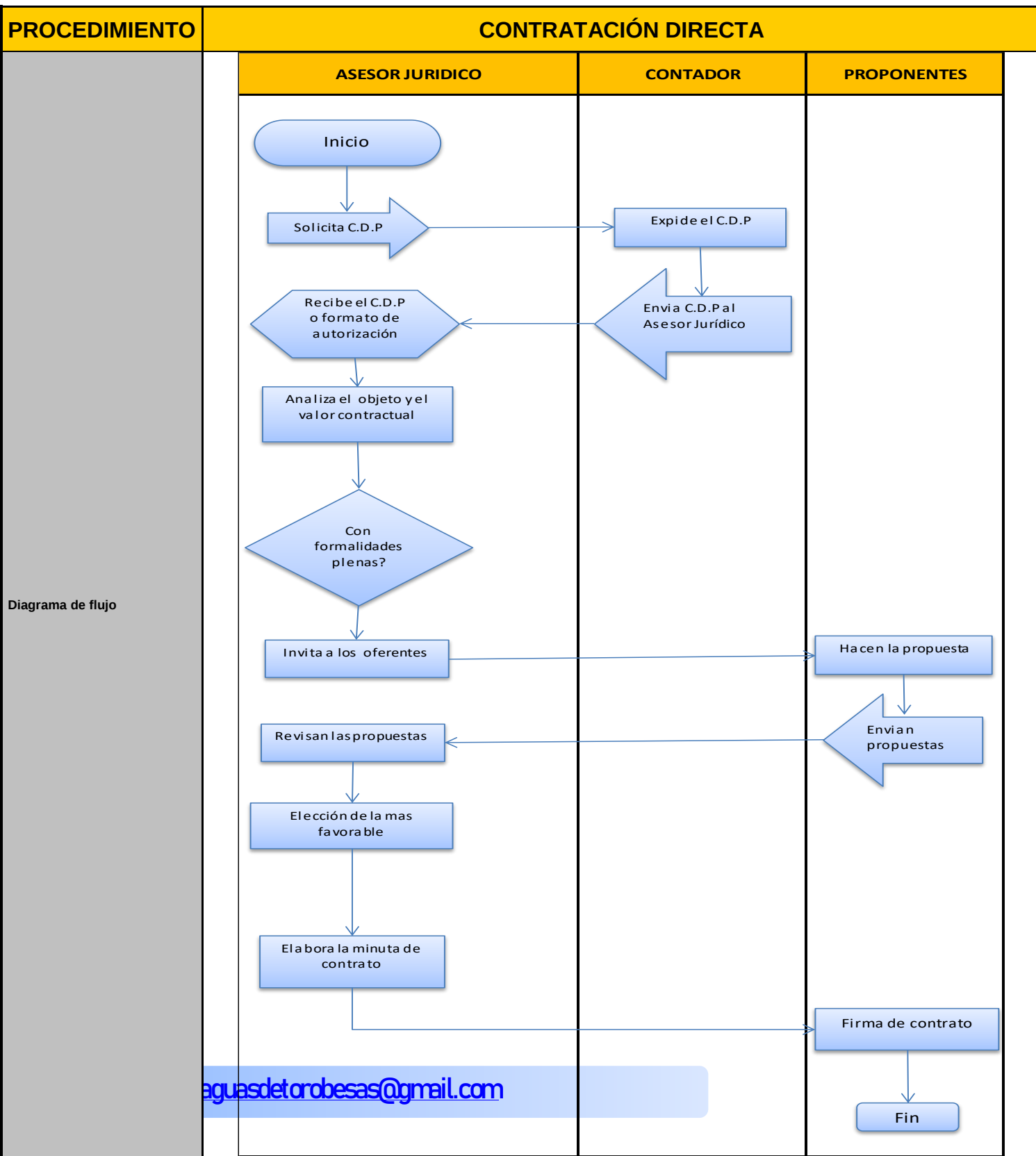
PROCEDIMIENTO	LEGALIZACIÓN DE CONEXIONES FRAUDULENTAS		
Objetivo	Actuar y tramitar la legalización de usuarios con conexiones fraudulentas al sistema de acueducto		
Alcance	Aplica a todas las anomalías en referencia a acometidas clandestinas o fraudulentas que se detecten en la comunidad de influencia de prestación del servicio.		
Definiciones	Acometida clandestina o fraudulenta: acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio Derivación fraudulenta: conexión realizada a partir de una acometida, o de una red interna o de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Al detectarse una anomalía, se hace una inspección o una revisión previa a fin de confirmar la situación del fraude.	Fontanero
	2	Se levanta un acta donde se registre lo acontecido. Tanto el operario como el usuario firman el acta.	Fontanero
	3	Se le entrega copia del acta firmada al suscriptor o usuario responsable del delito y se le explica las consecuencias o efectos del mismo, tales como la sanción penal, la suspensión del servicio, las sanciones, multas, etc.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	4	Al usuario se le suspende el servicio y se le ofrece la oportunidad de legalizar su situación como suscriptor nuevo.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	5	Se aplica lo establecido en el contrato de condiciones uniformes y se hace el reporte de novedad correspondiente.	Auxiliar Administrativo y Comercial
	6	Se hace la respectiva denuncia por fraude ante la autoridad de la localidad, a fin de que se tomen las medidas jurídicas pertinentes. Para ello, se lleva a la indagatoria el acta levantada por lo acontecido.	Auxiliar Administrativo y Comercial/Asesor Jurídico



4 ASESORIA JURIDICA

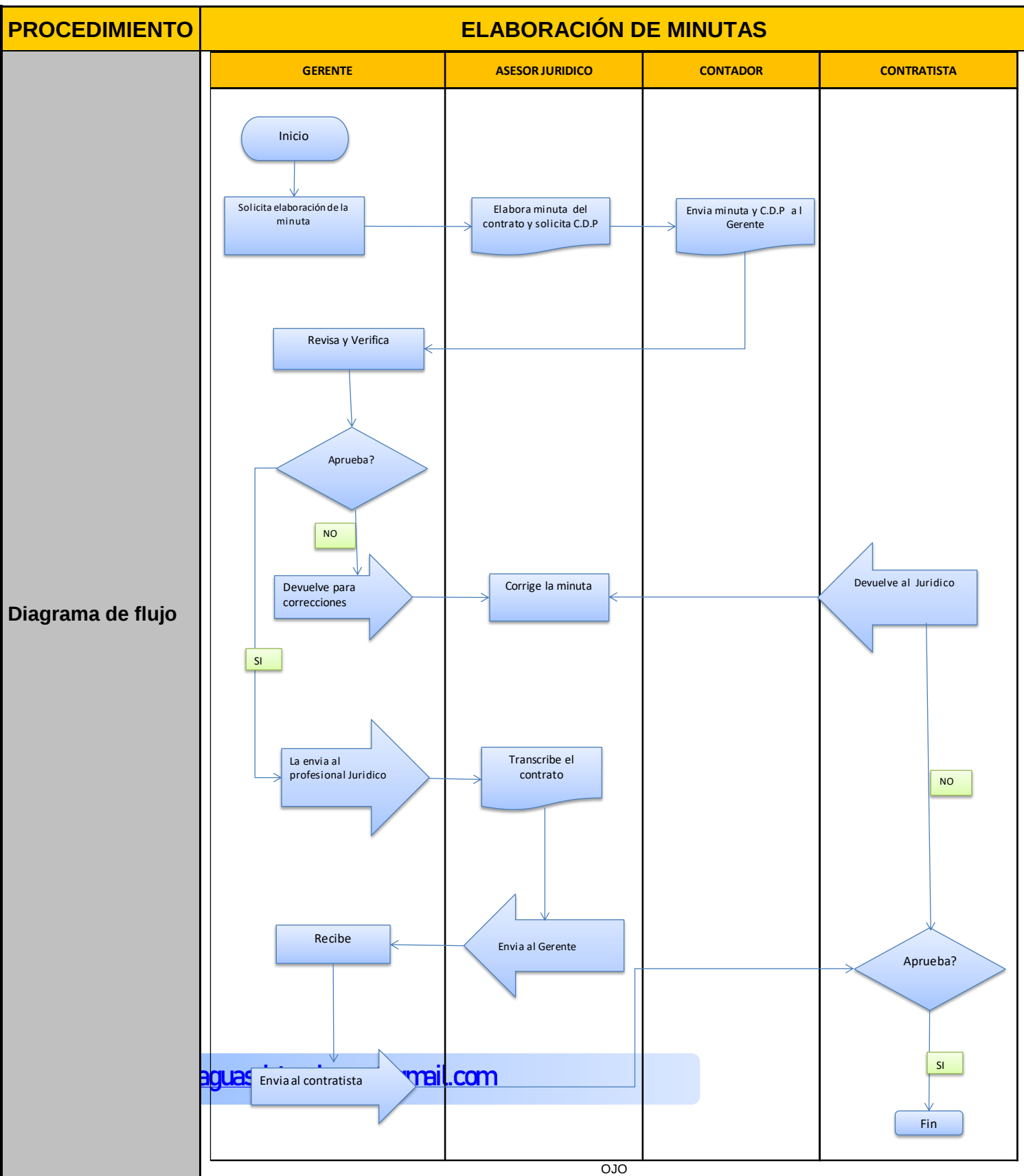
4.1 PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN DIRECTA

PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN DIRECTA		
Objetivo	Las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines.		
Alcance	Esta forma de contratación se llevará a cabo sólo en los casos dispuestos en la ley 1150 de 2007 y el decreto 2473 de 2010 y 734 de 2012		
Definiciones	Contratación directa: es la posibilidad de contratar sin necesidad de acudir al trámite de la licitación pública, para el proceso de contratación algunas veces requiere las formalidades plenas, otras veces no. Este procedimiento resulta excepcional y depende de que se cumpla alguna de las excepciones previstas expresamente por el artículo 3.4.1.1 y siguientes del Decreto 734 de 2012. Formalidades plenas: corresponden a todos los procedimientos que conforme a la lo dispuesto por la Ley 80/93 deben adoptar las mencionadas entidades a la hora de la contratación, con el fin de desarrollar el deber de selección objetiva y los principios de transparencia, economía y responsabilidad establecidos en la misma ley.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Recibe Certificado de disponibilidad presupuestal. Toma la decisión de realizar la compra de elementos o servicios u obra que se desee contratar y el posible valor.	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	2	Revisa especificaciones de lo solicitado y la posibilidad de realizar la contratación directa. Se presentan 2 situaciones: a) Si el monto del contrato es mayor o igual a salarios mínimos legales, se realiza contratación directa sin formalidades plenas, (numeral 1 Artículo 24 y parágrafo del artículo 39). b) El monto de contratación inferior a S.M.L.M. se realiza contratación directa con formalidades plenas (parágrafo del artículo 39).	Asesor Jurídico
	3	Invita a los posibles oferentes	Asesor Jurídico
	4	Entregan propuestas al Gerente	Proveedores y Proponentes
	5	Revisan contenido, calidad, valor de los bienes, evalúan y seleccionan la propuesta más favorable	Asesor Jurídico
	6	Seleccionado el oferente, el gerente ordena la elaboración del documento contractual. Continúa procedimiento de registro y perfeccionamiento.	Asesor Jurídico



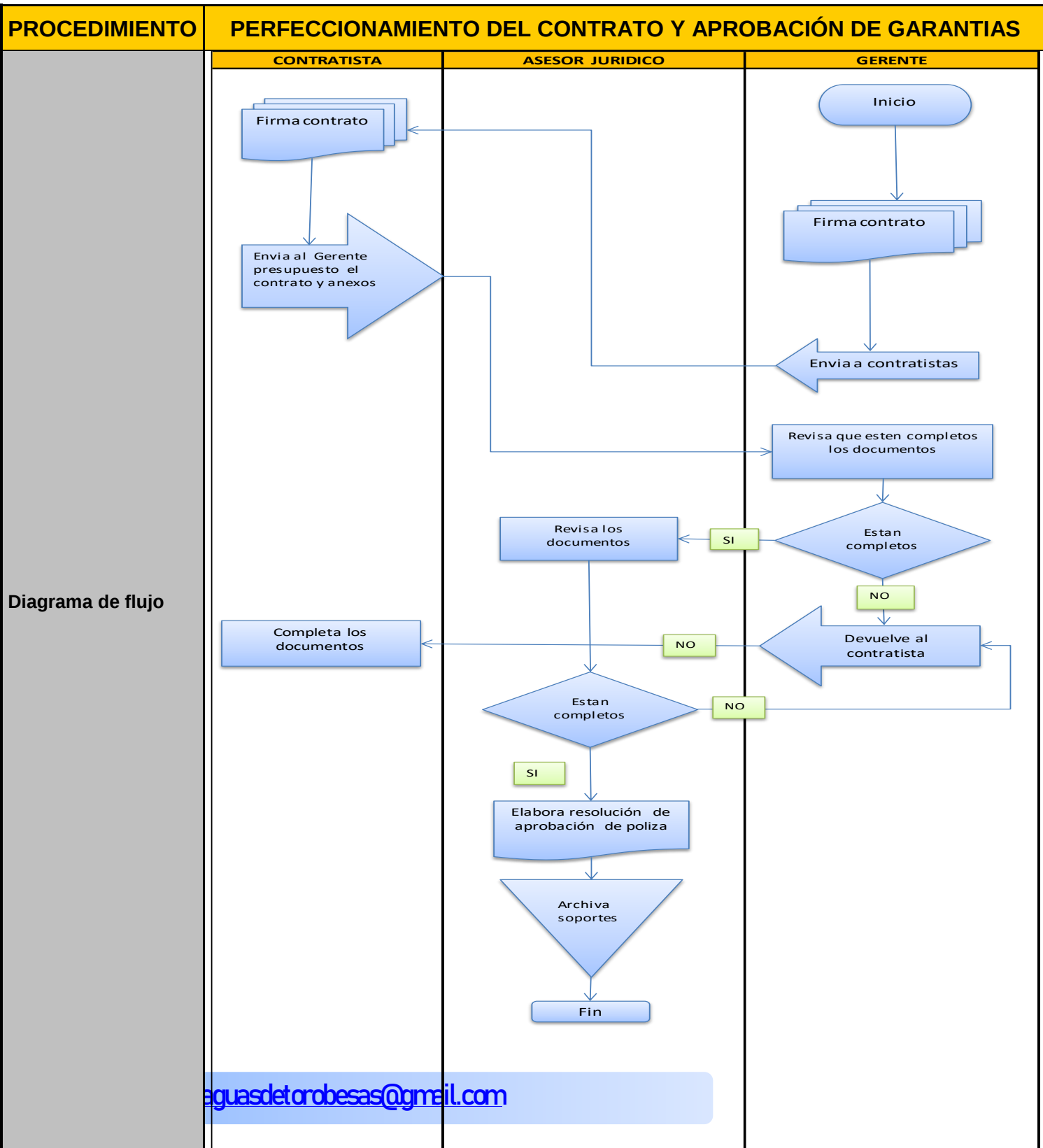
4.2 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE MINUTAS

PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE MINUTAS		
Objetivo	Elaborar el texto del contrato para la adquisición de un bien servicio, o realizar contratos de obra, luego de llevar a cabo la selección de la propuesta.		
Alcance	Se aplica al interior de la entidad cuando sea necesaria la contratación para adquisición de insumos, herramientas, útiles, o para contratar servicios de capacitación, mano de obra, asesoría, también en caso que se requiera la realización de alguna obra, entre otras.		
Definiciones	Contratos: son todos los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades, derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad de las partes contratantes. Por tanto, se puede decir que se trata de un "acuerdo de voluntades." Minuta: es el borrador o extracto de un contrato o escritura, en sí, es la apuntación de una cosa para tenerla presente. En este caso es el texto del contrato que está sujeto a modificaciones, por tanto, es el bosquejo del mismo.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Solicita la elaboración del Proyecto de Minuta anexo C.D.P o Autorización de Asignación Presupuestal.	Gerente
	2	Elabora la minuta del contrato anexando C.D.P y envía al Gerente.	Jurídico y Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	3	Visa y la aprueba o la devuelve para correcciones.	Gerente
	4	Transcribe Minuta y envía a Gerencia.	Jurídico
	5	Recibe contrato y envía al Contratista.	Jurídico
	6	Revisa contrato, lo devuelve si no está de acuerdo.	Gerente



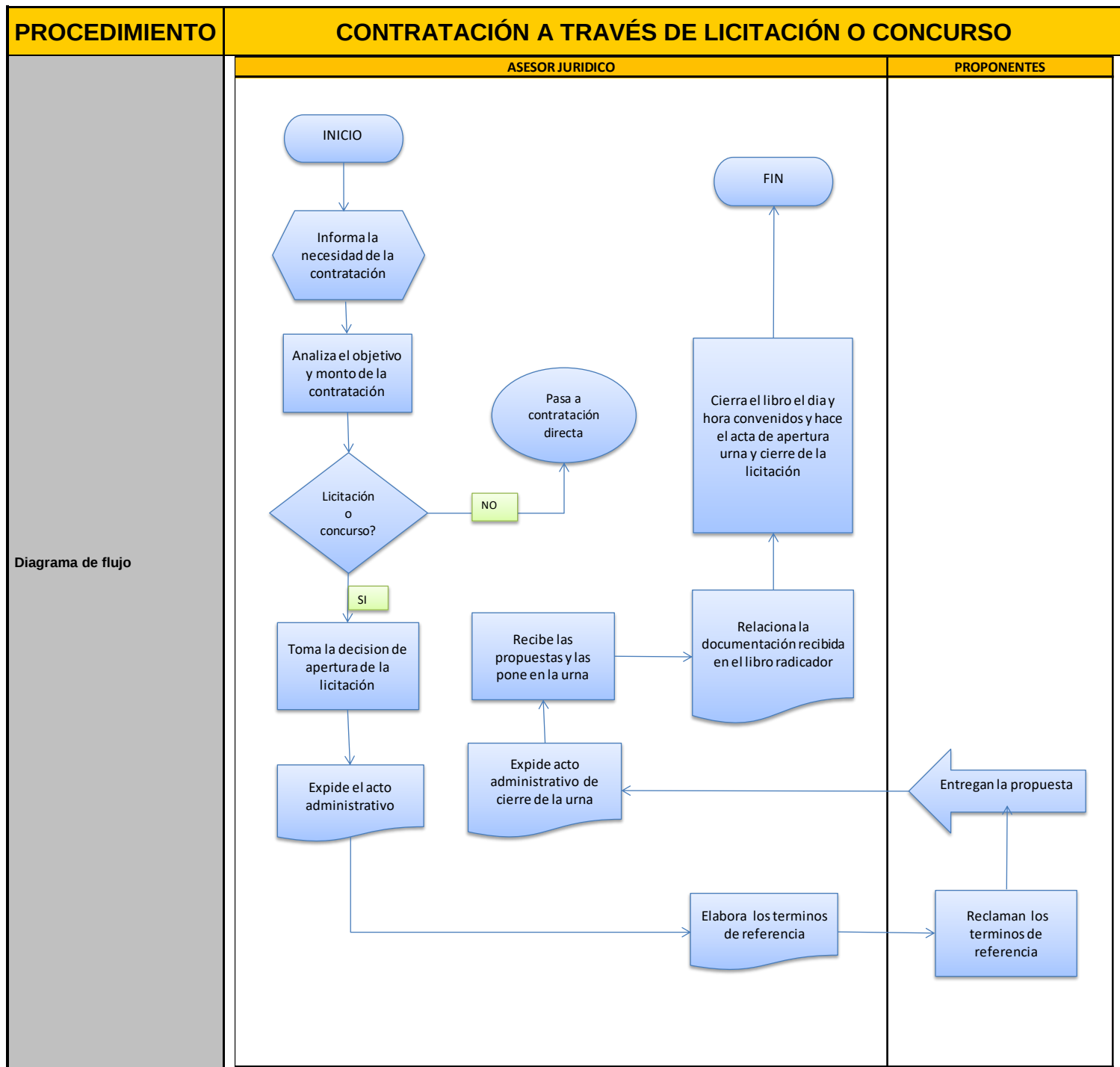
4.3 PROCEDIMIENTO PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO Y APROBACIÓN DE GARANTIAS

PROCEDIMIENTO	PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO Y APROBACIÓN DE GARANTIAS		
Objetivo	Lograr modificar o corregir el acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, para que éste pase de ser un borrador a ser el contrato definitivo, manteniendo la ecuación contractual. Para esto son necesarias la aprobación de la garantía y la existencia de las disponibilidades presupuestales correspondientes.		
Alcance	Este procedimiento se llevará a cabo en la entidad, siempre que se realice un proceso de contratación. Con respecto a las garantías, se puede consultar el numeral 19 del artículo 25 de la Ley 80.		
Definiciones	Garantías: las garantías consistirán en pólizas expedidas por compañías de seguros legalmente autorizadas para funcionar en Colombia o en garantías bancarias. El contratista prestará garantía única que avalará el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, la cual se mantendrá vigente durante su vida y liquidación y se ajustará a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado. Igualmente, los proponentes prestarán garantía de seriedad de los ofrecimientos hechos. Ecuación contractual: en los contratos se mantendrá la igualdad o equivalencia entre derechos y obligaciones surgidos al momento de proponer o de contratar, según el caso. Para tales efectos, las partes suscribirán los acuerdos y pactos necesarios sobre cuantía, condiciones y forma de pago de gastos adicionales, reconocimiento de costos financieros e intereses, si a ello hubiere lugar. Por su parte, las entidades deberán adoptar las medidas necesarias que aseguren la efectividad de estos pagos y reconocimientos al contratista.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Firman contrato, entendiéndose así por perfeccionado.	Gerente y Contratista
	2	Entrega al Profesional Universitario de Presupuesto, el contrato en original y dos copias, anexando: • Póliza de garantía que ampare el cumplimiento del contrato • Certificado de disponibilidad presupuestal • Certificado de representación legal • Registro presupuestal • Anexos	Contratista
	3	Revisa contratos con anexos. Existen dos opciones: • Si está incompleto, lo devuelve al contratista para que anexe los documentos faltantes. • Si están completos, los envía al Auxiliar Administrativo.	Profesional Universitario de jurídica /Jefe Oficina asesora Jurídica
	4	Revisa documentación contractual. Se presentan dos alternativas: • Documentación incompleta: se le devuelve al contratista para que anexe faltantes. • Si la documentación está correcta, revisa y elabora resolución de aprobación de la póliza de garantía y entrega copia al interesado.	Jefe Oficina asesora Jurídica
	5	Radica, folia los documentos aportados: • Archiva el original del contrato, • Relaciona información en formatos elaborados para tal efecto y envía a organismos de control.	Jefe Oficina asesora Jurídica



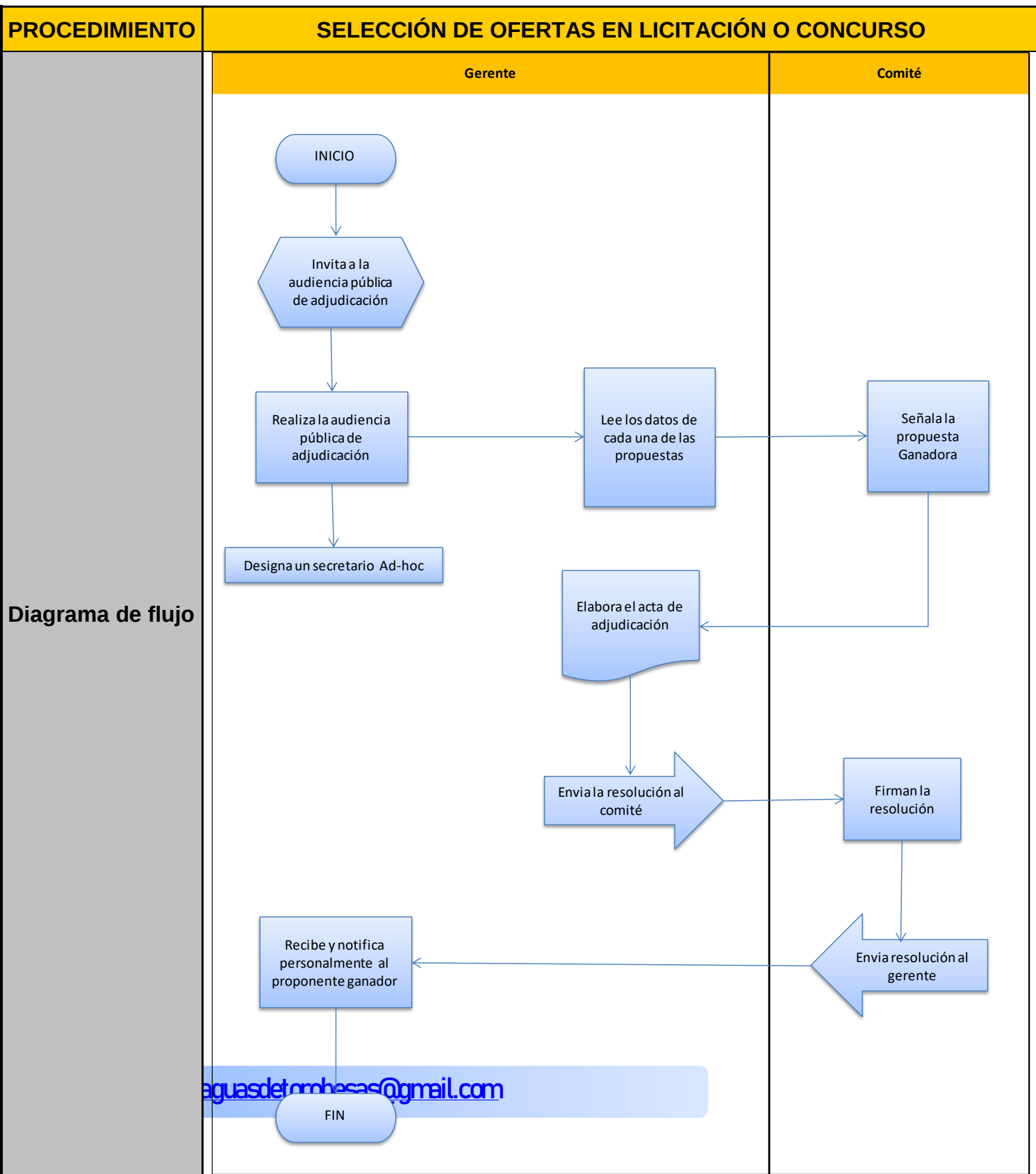
4.4 PROCEDIMIENTO CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE LICITACIÓN O CONCURSO

PROCEDIMIENTO	CONTRATACIÓN A TRAVÉS DE LICITACIÓN O CONCURSO		
Objetivo	Llevar a cabo la adquisición de servicios, bienes, productos o contratar obras.		
Alcance	Este tipo de contrato aplica a la Empresa de servicios Públicos de		
Definiciones	Cláusulas Exorbitantes: Son pactos adicionales que tienen los contratos, cuyo objeto es la prestación del interés común (de la comunidad), por tanto, marcan diferencia entre los contratos privados y los públicos. Licitación y concurso : Se entiende por licitación pública el procedimiento mediante el cual la entidad estatal formula públicamente una convocatoria para que, en igualdad de oportunidades, los interesados presenten sus ofertas y selecciones entre ellas la más favorable. Cuando el objeto del contrato consista en estudios o trabajos técnicos, intelectuales o especializados, el proceso de selección se llamará concurso y se efectuará también mediante invitación pública.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Informa la necesidad de contratación de obras o compra de elementos, detallando posibles costos	Asesor Jurídico
	2	Analiza el objeto de contratación teniendo en cuenta los montos: Si es contratación directa, licitación o concurso.	Asesor Jurídico
	3	Toma decisión de apertura de la licitación o concurso, mediante la expedición de un acto administrativo.	Asesor Jurídico
	4	Elabora los términos de referencia	Asesor Jurídico
	5	Reclama los términos de referencia	Proponentes
	6	Recibe propuesta con sus anexos y los guarda en la urna, en presencia de los interesados	Asesor Jurídico
	7	Relaciona en el libro radicador	Asesor Jurídico
	8	Cierra el libro el día y hora convenida, elabora el acta de apertura de la urna y cierre de la licitación.	Asesor Jurídico



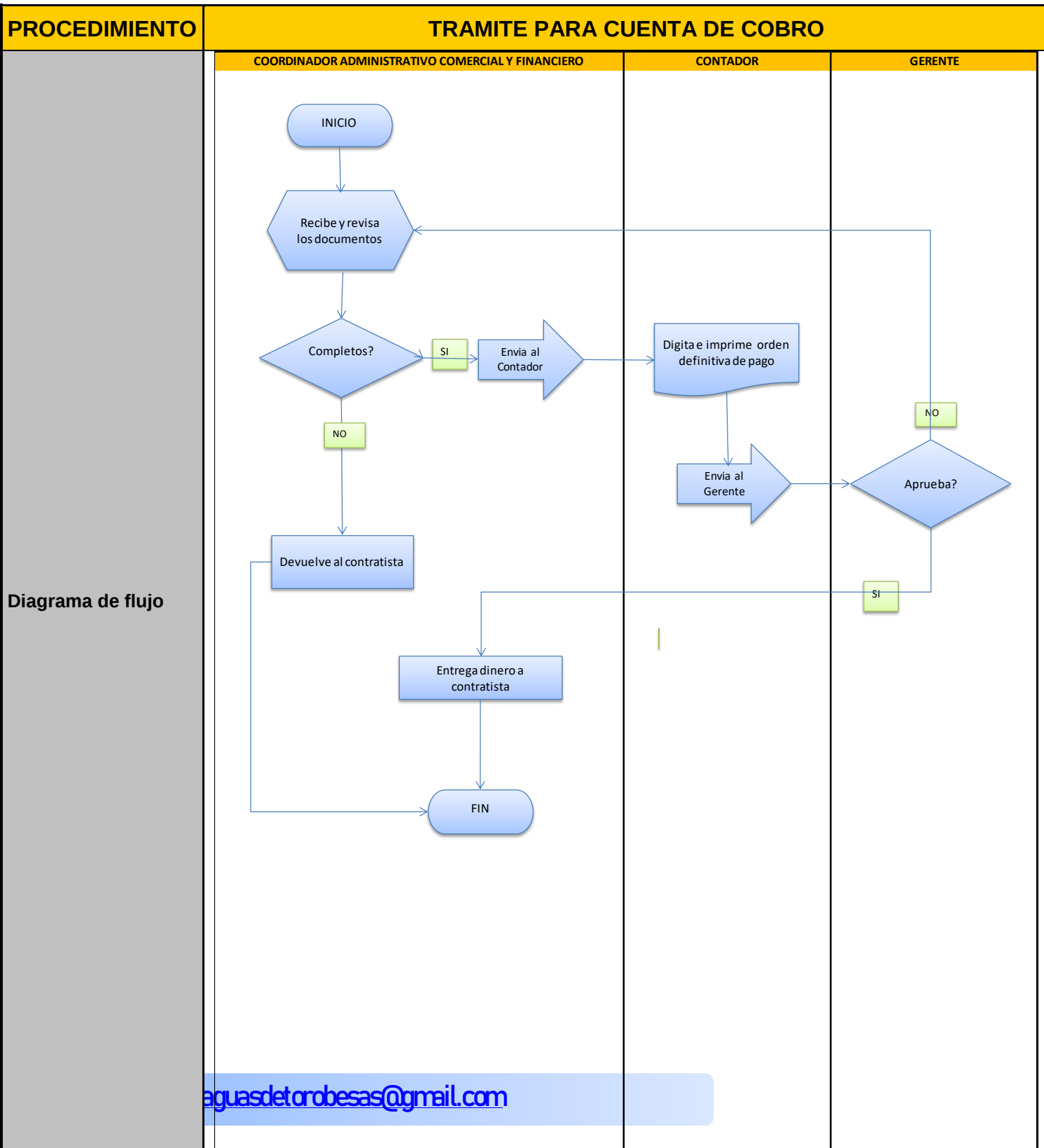
4.5 SELECCIÓN DE OFERTAS EN LICITACIÓN O CONCURSO

PROCEDIMIENTO	SELECCIÓN DE OFERTAS EN LICITACIÓN O CONCURSO		
Objetivo	Encontrar el ofrecimiento más favorable de un bien, producto o servicio, mediante una selección objetiva de manera que su adquisición coadyuve a la consecución de los objetivos de la entidad, tales como, la eficiencia, la rentabilidad y la prestación de un excelente servicio a los usuarios.		
Alcance	Se aplica a todos los procesos de compra, adquisición de servicios o contratación de obras.		
Definiciones	Eficiencia: entendida como la maximización de los productos sobre los insumos, ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos. Selección objetiva: es objetiva la selección en la cual la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés, y en general, cualquier clase de motivación subjetiva. Ofrecimiento más favorable: es aquel que, teniendo en cuenta factores de escogencia, tales como cumplimiento, experiencia, organización, equipos, plazo, precio y la ponderación precisa, detallada y concreta de los mismos, contenida en los pliegos de condiciones o términos de referencia o en el análisis previo a la suscripción del contrato, si se trata de contratación directa, resulta ser el más ventajoso para la entidad.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Invita el día y la hora señalada en el pliego de condiciones a participar en la audiencia pública de adjudicación	Gerente
	2	En el sitio designado se realiza la audiencia pública en donde participan el comité evaluador, proponentes y personas que deseen asistir	Gerente
	3	El Gerente designa un secretario AD-HOC	Gerente
	4	El secretario procede a leer los datos más relevantes de cada una de las propuestas, entre las cuales están: a. Nombre del oferente b. Cantidad de hojas presentadas. c. Valor total de la oferta d. Plazo de entrega	Gerente
	5	Señala el proponente ganador	Comité
	6	Elabora el acta de adjudicación y la resolución, dejando constancia de las deliberaciones, y decisiones que en el desarrollo de la audiencia se hayan producido	Gerente
	7	Pasan el acta y la resolución al comité evaluador	Gerente
	8	Firma la resolución de adjudicación y pasa al gerente	Comité
	9	Notifica personalmente la resolución al oferente ganador	Gerente
	10	En el caso de no haberse realizado la audiencia pública, comunicará a los oferentes no favorecidos dentro de los cinco (5) días siguientes al contrato.,	Gerente



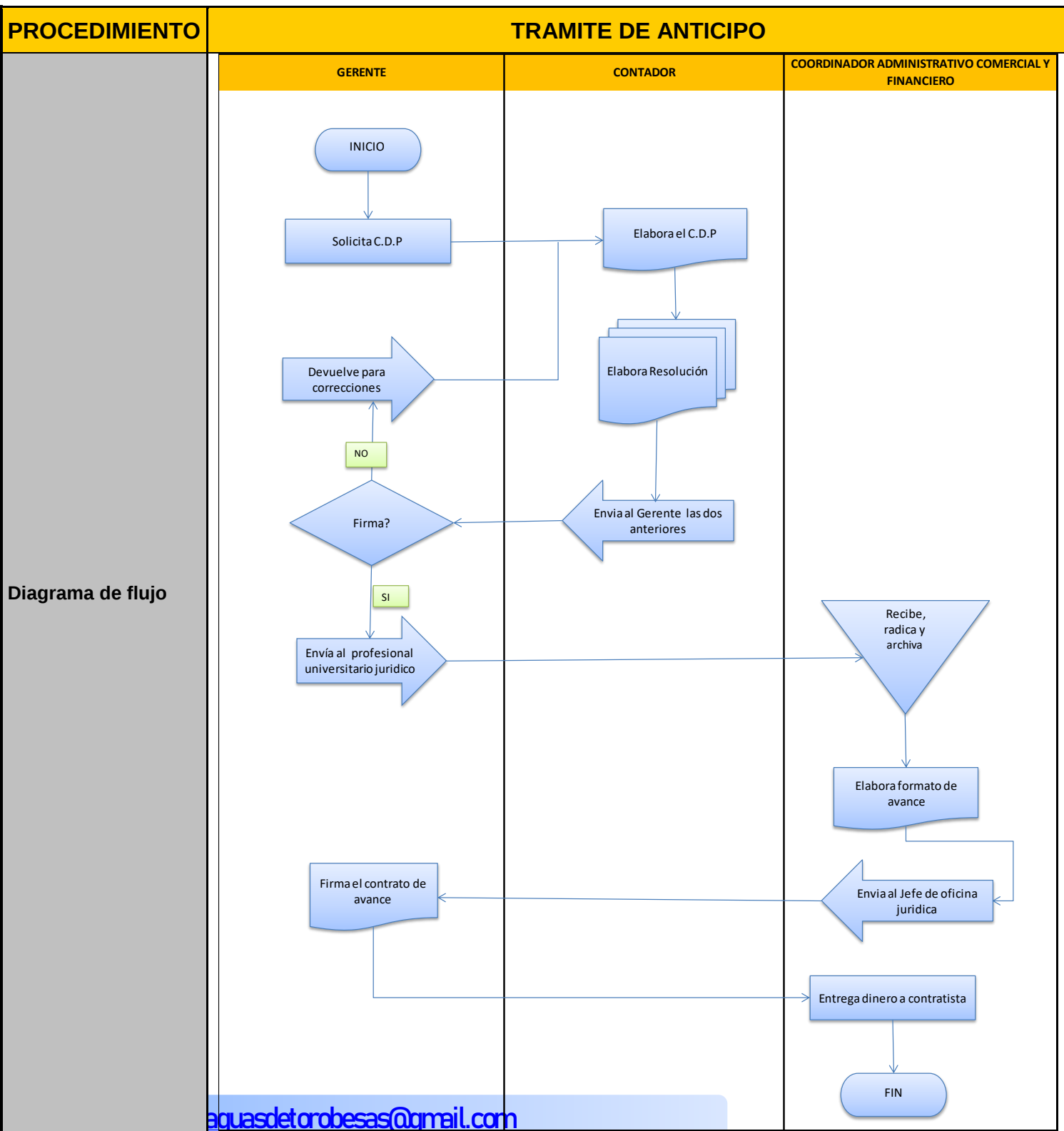
4.6 TRAMITE PARA CUENTA DE COBRO

PROCEDIMIENTO	TRAMITE PARA CUENTA DE COBRO		
Objetivo	Hacer efectiva la contraprestación pecuniaria para el contratista, de acuerdo con lo convenido en el contrato.		
Alcance	Este trámite se aplica para todos los procesos de contratación que se llevan a cabo en la entidad, o cada vez que sea necesario realizar un pago con cargo al presupuesto.		
Definiciones	Contraprestación: prestación o servicio que se debe a una parte contratante como compensación por lo que ha recibido o debe recibir. Pecuniaria: del dinero efectivo o relativo a él. Presupuesto: cálculo o computo anticipado de los ingresos y gastos de un negocio o actividad pública. Es decir, es la cantidad de dinero que se calcula o se dispone para un fin.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Recibe, revisa la cuenta con los anexos exigidos y envía al profesional Universitario de Jurídica	Coordinador Administrativo y Financiero
	2	Recibe la documentación y revisa requisitos si están completos los envía al tesorero. Si está incompleta la devuelve y debe empezar con el paso 1.	Coordinador Administrativo y Financiero
	3	Digita e imprime orden definitiva de pago	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	4	Paga al proveedor	Coordinador Administrativo y Financiero



4.7 TRAMITE DE ANTICIPO

PROCEDIMIENTO	TRAMITE DE ANTICIPO		
Objetivo	Dar un adelanto de dinero, para los contratistas, de modo que sea un capital para que puedan iniciar a trabajar en el objeto del contrato		
Alcance	Cuando lo disponga el contrato estipulado		
Definiciones	Anticipo: avance dinero que se adelanta. Esta cantidad no puede superar el 50% del valor total contratado. Este dinero debe ser estipulado al cumplimiento del contrato, por tanto, sigue siendo de la entidad, y la póliza de cumplimiento debe cubrir el buen manejo del mismo. Trámite: conjunto o serie de pasos o acciones regulados, que han de llevarse a cabo para obtener un determinado producto o garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la empresa o la debida ejecución y control de las actividades propias de la entidad.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Solicita certificado de disponibilidad presupuestal.	Gerente
	2	Expide el CDP y elabora resolución	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	3	Recibe, verifica y envía al Gerente	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero
	4	Entrega formato de avance pre numerado al gerente	Coordinador administrativo
	5	Firma y tramita el avance del pago	Gerente
	6	Hace entrega del dinero al contratista	Coordinador Administrativo Comercial y Financiero



AREA TÉCNICA OPERATIVA DE ACUEDUTO Y ALCANTARILLADO

4.8 PROCEDIMIENTO REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES

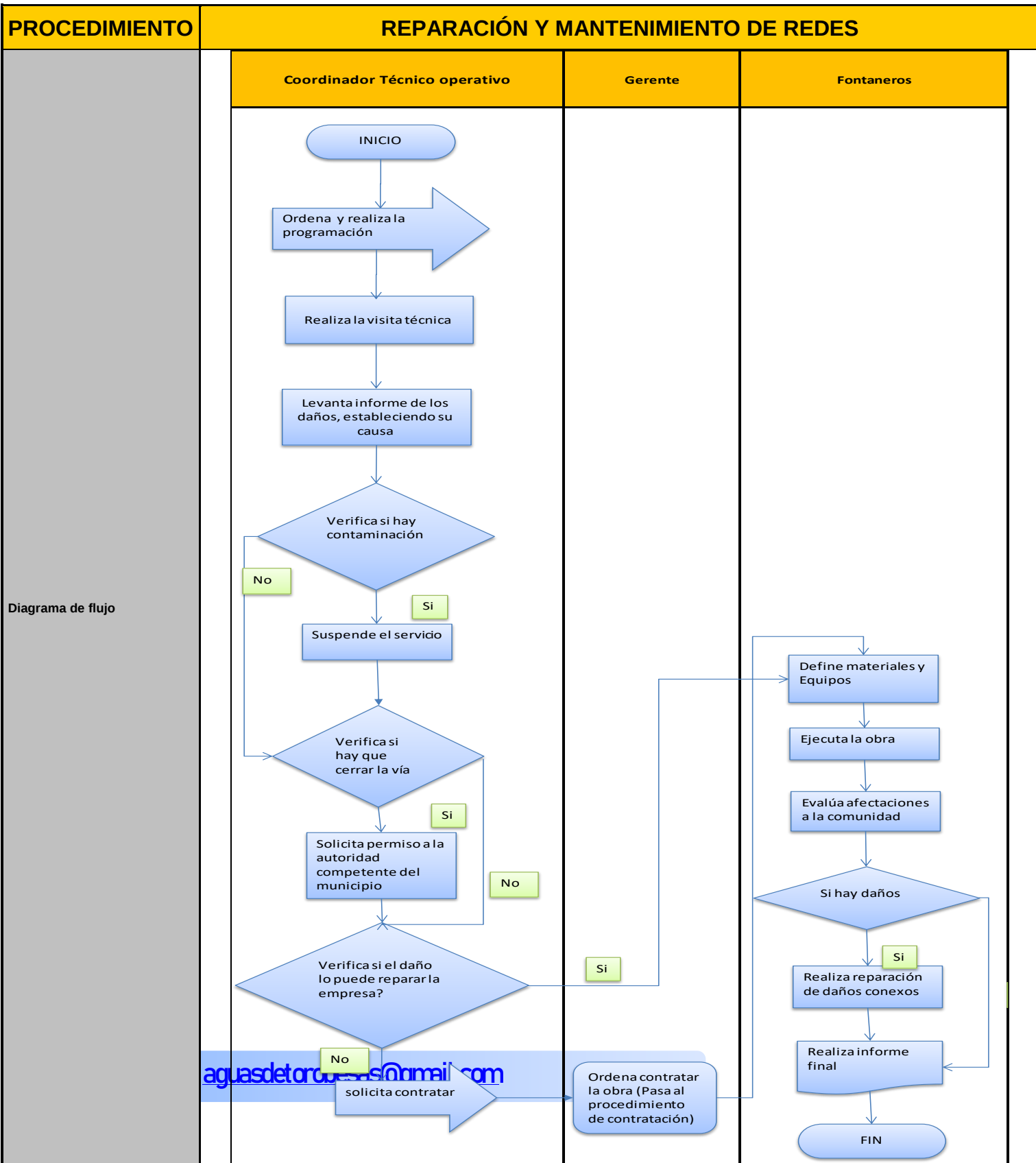
PROCEDIMIENTO				REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES		
Objetivo				Establecer la metodología para programar y distribuir las actividades requeridas en los sistemas de acueducto y alcantarillado con el fin de mantener en óptimo funcionamiento y corregir las posibles obstrucciones, daños puntuales, daños parciales y reposiciones a que haya lugar.		
Alcance				Aplica a las redes tanto del servicio de acueducto como de alcantarillado de la empresa.		
Definiciones				Redes Menores: son aquellas redes menores o iguales a 8 pulgadas de diámetro. Redes mayores: son aquellas redes mayores o iguales a 10 pulgadas de diámetro		
Desarrollo	Actividad		Descripción		Responsable	
	1		Programar y distribuir las actividades requeridas para corregir las posibles obstrucciones, daños puntuales, daños parciales, reposiciones y mantenimientos a que haya lugar.		Coordinador Técnico Operativo	
	2		Realizar visita al sitio del daño o mantenimiento acompañado de su equipo técnico. Evaluar el tipo de daño o mantenimiento requerido y definir el procedimiento a seguir según clase y diámetro de la tubería afectada. Registrar la localización del daño, zona afectada y evalúa la población afectada. Levantar informe registrando diámetro de tubería afectada, material, caudal que suministra, profundidad estimada, longitud visible de la falla, si el daño ocurrió en andén, zona verde, calzada, vía pavimentada, destapada o adoquinada		Coordinador Técnico Operativo	
	3		Verificar si el daño ha afectado por contaminación el caudal suministrado a la población beneficiada.		Coordinador Técnico Operativo	
	4		Si hay afectación cierra el sistema de suministro		Coordinador Técnico Operativo	
	5		Solicita a la autoridad competente si fuere necesario, el cierre de la vía afectada y ordena el aseguramiento preventivo del lugar para garantizar la seguridad de los ciudadanos. Evaluar el tiempo posible para la reparación del daño y si la Empresa está en capacidad de reparar la falla ocurrida.		Coordinador Técnico Operativo	
	6		Si la Empresa no puede adelantar la reparación, por carencia de capacidad técnica o de accesorios y materiales no disponibles en almacén, recurrirá y ordenará cumpliendo los procedimientos establecidos para la contratación de Obra con personal externo calificado la solicitud de "Obra Contratada", de carácter urgente para estos casos.		Gerente	
	7		Si la Empresa tiene capacidad de respuesta, ordenará inmediatamente su reparación registrando fecha, hora de inicio de labores, dirección exacta de la obra, nombre del barrio y descripción de la labor. Define el personal técnico y cuadrilla de operarios requeridos para adelantar la reparación.		Coordinador Técnico Operativo	
	8		Define el tipo de maquinaria liviana o pesada a utilizar según el grado de complejidad de la falla, profundidad, longitud, diámetro de la tubería y ordenar el traslado de la misma al sitio de operaciones con sus respectivos equipos de herramientas apropiadas. Evalúa el tipo y clase de materiales y accesorios necesarios que la operación demanda y solicitar con carácter de urgencia el pedido de los mismos a almacén		Fontanero	
	9		Evaluar las afectaciones causada a los vecinos si las hay, dimensionando y estimando en lo posible las mismas, registrando sus nombres y direcciones respectivas. Una vez ejecutada la reparación, realizar el taponamiento de la excavación, recolección de escombros y limpieza del lugar, reparación de las vías afectadas, ya sean en concreto, asfalto, recebo o andenes a la mayor brevedad posible, evitando el desmejoramiento de las mismas y las incomodidades vehiculares y peatonales.		Fontanero	
	10		Elabora un informe de la labor realizada dejando constancia del tiempo utilizado, fecha, clase de tubería utilizada, diámetros instalados, profundidad de la excavación, el tipo de		Fontanero	



Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

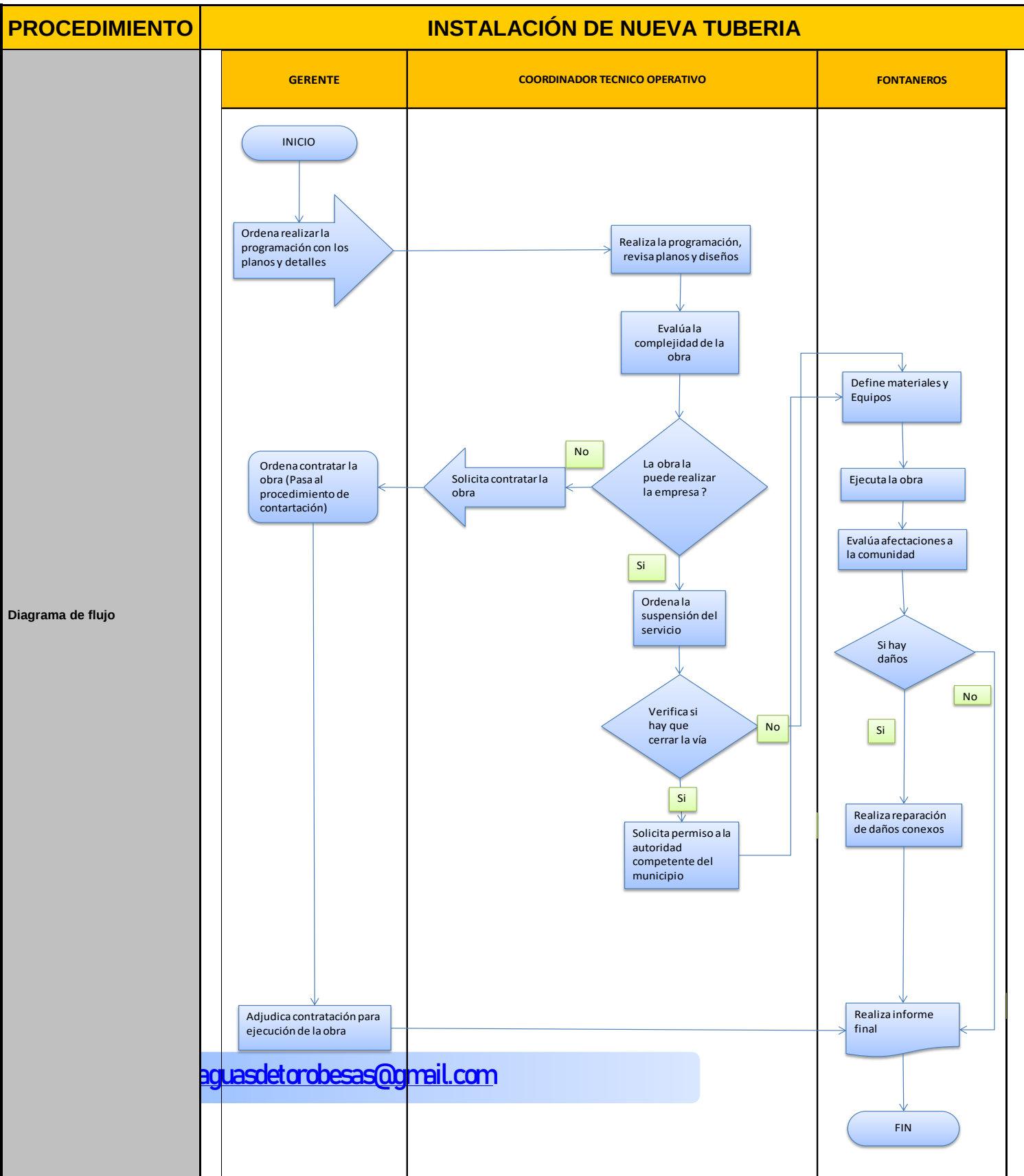
PROCEDIMIENTO		REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES	
		maquinaria utilizada, recursos utilizados, materiales suministrados, personal técnico y cantidad de operarios empleados en el proceso y constancia de las reclamaciones de los usuarios por los daños ocasionados si los hay	

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com



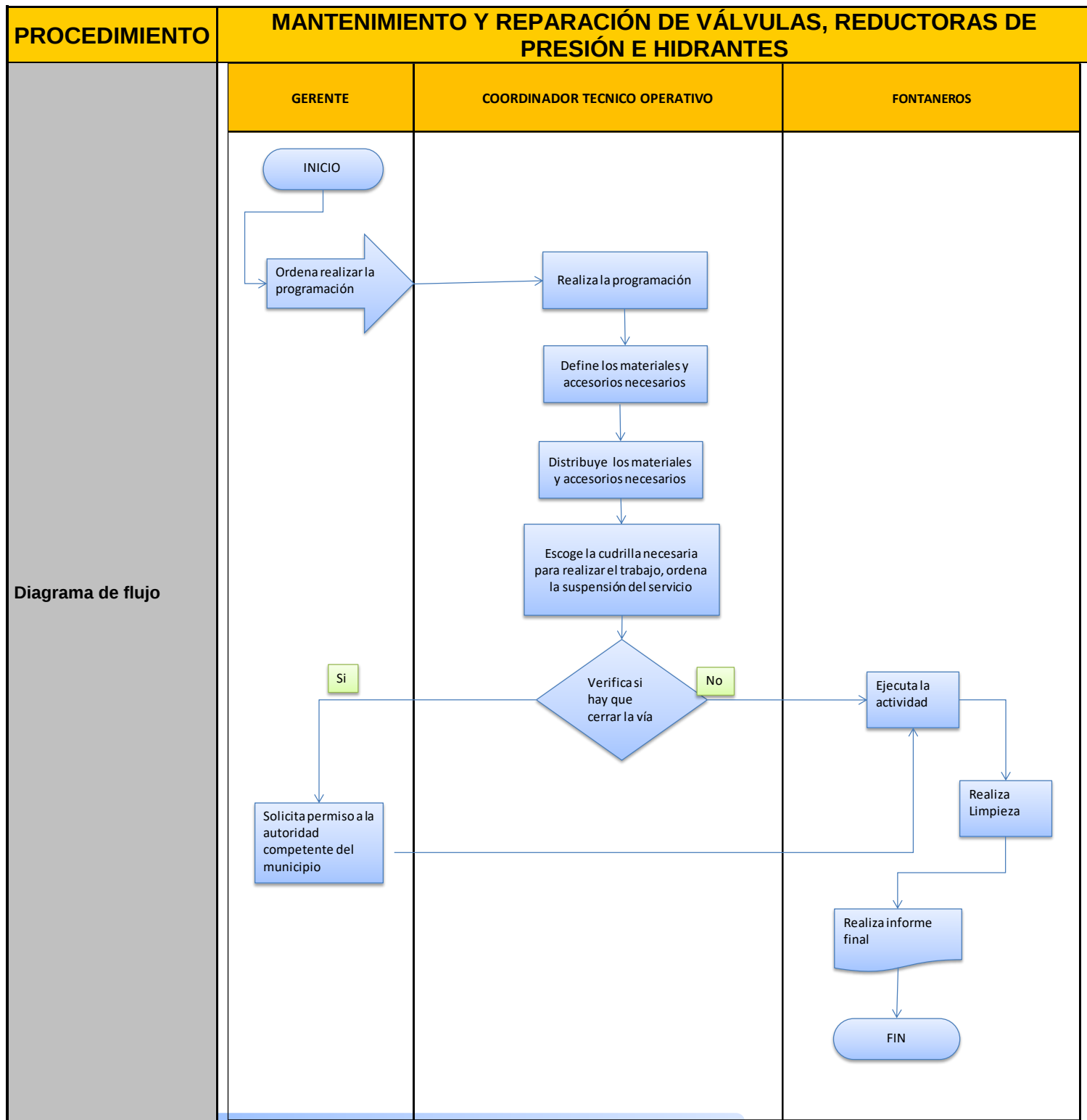
4.9 PROCEDIMIENTO INSTALACIÓN DE NUEVA TUBERÍA

PROCEDIMIENTO			
INSTALACIÓN DE NUEVA TUBERIA			
Objetivo	Establecer la metodología para instalar nuevas redes de acueducto y alcantarillado con el fin de mantener en óptimo funcionamiento y corregir las posibles obstrucciones, daños puntuales, daños parciales y reposiciones a que haya lugar		
Alcance	Aplica a las redes de los sistemas de acueducto y alcantarillado atendidos por la empresa		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Ordena realizar la programación	Gerente
	2	Programar y distribuir las actividades requeridas para la instalación de nuevas redes de acueducto y alcantarillado.	Coordinador Técnico
	2	Preparar con anticipación los planos con los diseños de la tubería a instalar o la orden de trabajo de reposición o de instalación nueva. Da cumplimiento a la normatividad técnica recomendada para este tipo de tubería, en lo referente a profundidad, ancho de zanja, atraque, uniones, prevenciones y recomendaciones técnicas.	Coordinador Técnico
	3	Con la información disponible y el grado de complejidad de la obra, evaluar el tiempo de respuesta para efectuar la instalación de tubería nueva y si la Empresa está en capacidad de ejecutar la obra	Coordinador Técnico
	4	Ordena la suspensión del servicio	Coordinador Técnico
	5	Solicita a la autoridad competente si fuere necesario, el cierre de la vía afectada y ordena el aseguramiento preventivo del lugar para garantizar la seguridad de los ciudadanos Evaluar el tiempo posible para la reparación del daño y si la Empresa está en capacidad de reparar la falla ocurrida.	Coordinador Técnico
	6	Si la Empresa no puede adelantar la reparación, por carencia de capacidad técnica o de accesorios y materiales no disponibles en almacén, recurrirá y ordenará cumpliendo los procedimientos establecidos para la contratación de Obra con personal externo calificado la solicitud de "Obra Contratada", de carácter urgente para estos casos.	Gerente
	7	Si la Empresa tiene capacidad de respuesta, ordenará inmediatamente su reparación registrando fecha, hora de inicio de labores, dirección exacta de la obra, nombre del barrio y descripción de la labor. Define el personal técnico y cuadrilla de operarios requeridos para adelantar la reparación.	Coordinador Técnico
	8	Define el tipo de maquinaria liviana o pesada a utilizar según el grado de complejidad de la falla, profundidad, longitud, diámetro de la tubería y ordenar el traslado de la misma al sitio de operaciones con sus respectivos equipos de herramientas apropiadas. Evalúa el tipo y clase de materiales y accesorios necesarios que la operación demanda y solicitar con carácter de urgencia el pedido de los mismos a almacén	Fontanero
	9	Evaluar las afectaciones causada a los vecinos si las hay, dimensionando y estimando en lo posible las mismas, registrando sus nombres y direcciones respectivas Una vez ejecutada la reparación, realizar el taponamiento de la excavación, recolección de escombros y limpieza del lugar, reparación de las vías afectadas, ya sean en concreto, asfalto, recebo o andenes a la mayor brevedad posible, evitando el desmejoramiento de las mismas y las incomodidades vehiculares y peatonales.	Coordinado técnico / Fontanero
	10	Elabora un informe de la labor realizada dejando constancia del tiempo utilizado, fecha, clase de tubería utilizada, diámetros instalados, profundidad de la excavación, el tipo de maquinaria utilizada, recursos utilizados, materiales suministrados, personal técnico y cantidad de operarios empleados en el proceso y constancia de las reclamaciones de los usuarios por los daños ocasionados si los hay	Fontanero



4.10 PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VÁLVULAS, REDUCTORAS DE PRESIÓN E HIDRANTES

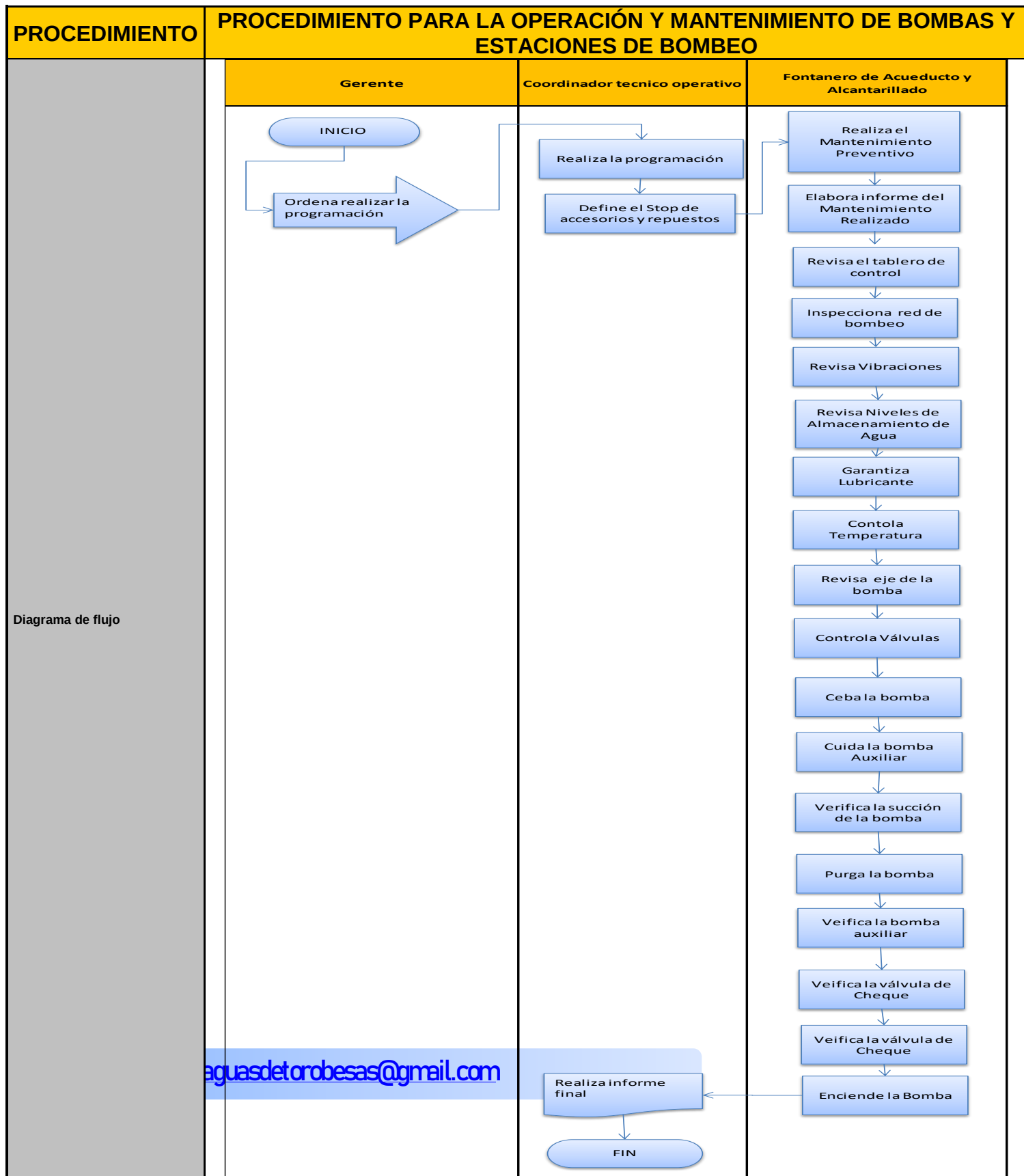
PROCEDIMIENTO	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VÁLVULAS, REDUCTORAS DE PRESIÓN E HIDRANTES		
Objetivo	Establecer la metodología para el mantenimiento y reparación de válvulas, reductoras de presión e hidrantes de acueducto con el fin de mantenerlo en óptimo funcionamiento y corregir las posibles obstrucciones, daños puntuales, daños parciales y reposiciones a que haya lugar		
Alcance	Aplica a las válvulas e hidrantes del sistema de acueducto		
Definiciones	Válvula Hidráulica: mecanismo que sirve para regular el flujo del agua Hidrantes: es una toma de agua diseñada para proporcionar un caudal considerable en caso de incendio.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Programar y distribuir las actividades requeridas para la instalación de nuevas redes de acueducto y alcantarillado.	Gerente
	2	Definir el tipo y clase de materiales y accesorios necesarios que el mantenimiento, reparación o instalación demandada para que el almacén tenga disponible los mismos al momento de adelantar la obra y los solicita a almacén	Coordinador Técnico Operativo
	3	Entrega los materiales necesarios para realizar la actividad	Coordinador Técnico Operativo
	4	Ordena la suspensión del servicio	Coordinador Técnico Operativo
	5	Solicita a la autoridad competente si fuere necesario, el cierre de la vía afectada y ordena el aseguramiento preventivo del lugar para garantizar la seguridad de los ciudadanos	Gerente
	6	Desarrollar la actividad de instalación, mantenimiento o reparación, conforme a la programación previamente definida en fecha, tiempo y lugar	Coordinador Técnico Operativo
	7	Una vez realizada la labor, proceder a la limpieza y recolección de escombros del sitio de trabajo	Coordinador Técnico Operativo
	8	Elabora un informe de la labor realizada dejando constancia del tiempo utilizado, fecha, clase de tubería utilizada, diámetros instalados, profundidad de la excavación, el tipo de maquinaria utilizada, recursos utilizados, materiales suministrados, personal técnico y cantidad de operarios empleados en el proceso y constancia de las reclamaciones de los usuarios por los daños ocasionados si los hay	Coordinador Técnico Operativo



PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BOMBAS Y ESTACIONES DE BOMBEO

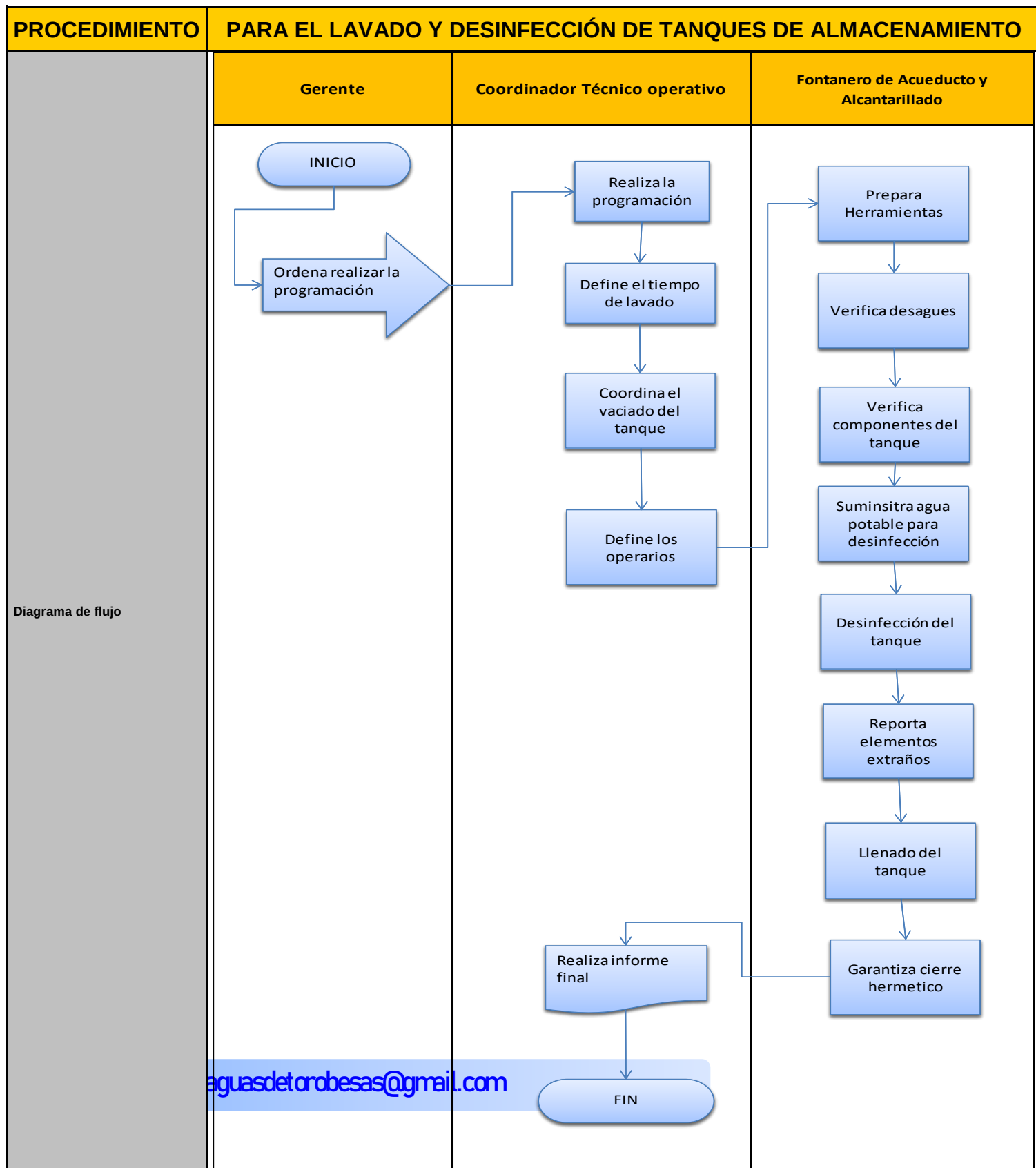
PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BOMBAS Y ESTACIONES DE BOMBEO			
Objetivo	Establecer la metodología para la operación y mantenimiento de bombas y estaciones de bombeo de acueducto y alcantarillado con el fin de garantizar su óptimo funcionamiento.		
Alcance	Aplica a los sistemas de bombeo de los sistemas de acueducto y alcantarillado		
Definiciones	Bombas de desplazamiento positivo o volumétrico, en las que el principio de funcionamiento está basado en la hidrostática, de modo que el aumento de presión se realiza por el empuje de las paredes de las cámaras que varían su volumen. En este tipo de bombas, en cada ciclo el órgano propulsor genera de manera positiva un volumen dado o cilindrada, por lo que también se denominan bombas volumétricas. En caso de poder variar el volumen máximo de la cilindrada se habla de bombas de volumen variable. Si ese volumen no se puede variar, entonces se dice que la bomba es de volumen fijo. A su vez este tipo de bombas pueden subdividirse en Bombas de émbolo alternativo, en las que existe uno o varios compartimentos fijos, pero de volumen variable, por la acción de un émbolo o de una membrana. En estas máquinas, el movimiento del fluido es discontinuo y los procesos de carga y descarga se realizan por válvulas que abren y cierran alternativamente. Algunos ejemplos de este tipo de bombas son la bomba alternativa de pistón, la bomba rotativa de pistones o la bomba pistones de accionamiento axial. Bombas volumétricas rotativas o rotoestáticas, en las que una masa fluida es confinada en uno o varios compartimentos que se desplazan desde la zona de entrada (de baja presión) hasta la zona de salida (de alta presión) de la máquina. Algunos ejemplos de este tipo de máquinas son la bomba de paletas, la bomba de lóbulos, la bomba de engranajes, la bomba de tornillo o la bomba peristáltica. Bombas rotodinámicas, en las que el principio de funcionamiento está basado en el intercambio de cantidad de movimiento entre la máquina y el fluido, aplicando la hidrodinámica. En este tipo de bombas hay uno o varios rodets con álabes que giran generando un campo de presiones en el fluido. En este tipo de máquinas el flujo del fluido es continuo. Estas turbomáquinas hidráulicas generadoras pueden subdividirse en: Radiales o centrífugas, cuando el movimiento del fluido sigue una trayectoria perpendicular al eje del rodete impulsor. Axiales, cuando el fluido pasa por los canales de los álabes siguiendo una trayectoria contenida en un cilindro. Diagonales o helicocentrífugas cuando la trayectoria del fluido se realiza en otra dirección entre las anteriores, es decir, en un cono coaxial con el eje del rodete. El cebado de la bomba consiste en llenar de líquido la tubería de aspiración succión y la carcasa de la bomba, para facilitar la succión de líquido, evitando que queden bolsas de aire en el interior. Al ser necesaria esta operación en las bombas rotodinámicas, se dice que no tienen capacidad autocebante. Sin embargo, las bombas de desplazamiento positivo son autocebantes, es decir, aunque estén llenas de aire son capaces de llenar de fluido el circuito de aspiración.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Programar las actividades de operación y mantenimiento de las bombas	Coordinador Técnico
	2	Definir los horarios de bombeo mediante programación previa fijada en la bitácora de control en cada una de las estaciones de bombeo	Coordinador Técnico
	3	Coordinar con los fontaneros los repuestos y accesorios de uso frecuente para mantener stop de los mismos, tales como repuestos, gasolina, aceite, grasas y las herramientas apropiadas correspondientes	Coordinador Técnico
	4	Antes de iniciar el proceso de bombeo debe realizar las siguientes actividades delante del técnico Mecánico: - Revisará los contactos del tablero de control eléctrico, realizará limpieza de los contactos del mismo y garantizará su aislamiento del ambiente externo. - Realizará inspecciones periódicas de la tubería de impulsión a la vista, respecto a su estado, vibraciones, fugas, corrosión, exposición solar,	Fontanero

PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BOMBAS Y ESTACIONES DE BOMBEO		
		pintura. • Verificará diariamente vibraciones excesivas de los motores en la plataforma de instalación, para evitar desajustes en los equipos, pernos de instalación, calentamiento excesivo, fugas de aceite u otras sustancias. • En el arranque y operación de los equipos, debe garantizar suministro continuo de lubricante limpio y seco durante todo el tiempo que la bomba esté en servicio • Antes de arrancar la bomba chequeará los sistemas completos de enfriamiento y calentamiento, para controlar la temperatura de bombeo • Después de chequearse la lubricación del motor, si el eje de la bomba es accesible, se debe girar con la mano para ver si está listo para girar • Una bomba centrífuga se inicia con la válvula de descarga cerrada; la válvula de succión está siempre abierta • En bombas centrífugas, al iniciar su operación la bomba debe llenarse con líquido previamente. Antes de arrancarse, las bombas se ceban llenando la carcasa con líquido. La línea de succión de la bomba, debe estar siempre llena de líquido. • Si la bomba pierde su cebado, debe apagarse y cebarse nuevamente. Puede ser necesario corregir las condiciones de bombeo. Si el problema mecánico es la bomba debe apagarse. Las válvulas de succión y de descarga se cierran y todo el líquido se drena desde la bomba a un sitio seguro • Una bomba auxiliar con dispositivo automático de arranque, debe mantenerse con las válvulas tanto de succión como de descarga abiertas • Cuando la bomba alcanza su velocidad, la válvula de descarga se abre nuevamente. Si la presión de descarga permanece normal y estable, la bomba ha tomado succión y operará correctamente. • El líquido puede vaporizarse en cuyo caso la bomba pierde succión. Si la bomba opera por algún tiempo con la válvula de descarga cerrada, se puede sobrecalentar. Si la presión de descarga no sube o si sube y luego cae otra vez, la bomba probablemente ha perdido la succión • Si la bomba se va a lavar a reparar se purga, se desconecta de la base y se instalan ciegos en las líneas de proceso. Los vapores o líquidos peligrosos se purgan de la bomba con un material inerte • Si una bomba se instala como auxiliar o repuesto, se puede dejar operando los sistemas de enfriamiento y lavado y abiertas las válvulas de succión y descarga; la bomba está lista para arrancar u operar • Una válvula de cheque en la línea de descarga, impide el contra-flujo de líquido hacia la Bomba Auxiliar. Durante la apagada la válvula cheque debe cerrar automáticamente. Si el líquido escapa a través de la bomba auxiliar, el sistema de bombeo pierde capacidad.	
	5	Entregará un informe detallado de los procesos realizados al Coordinador Técnico Operativo de Acueducto y Alcantarillado para la adopción de planes preventivos	Fontanero



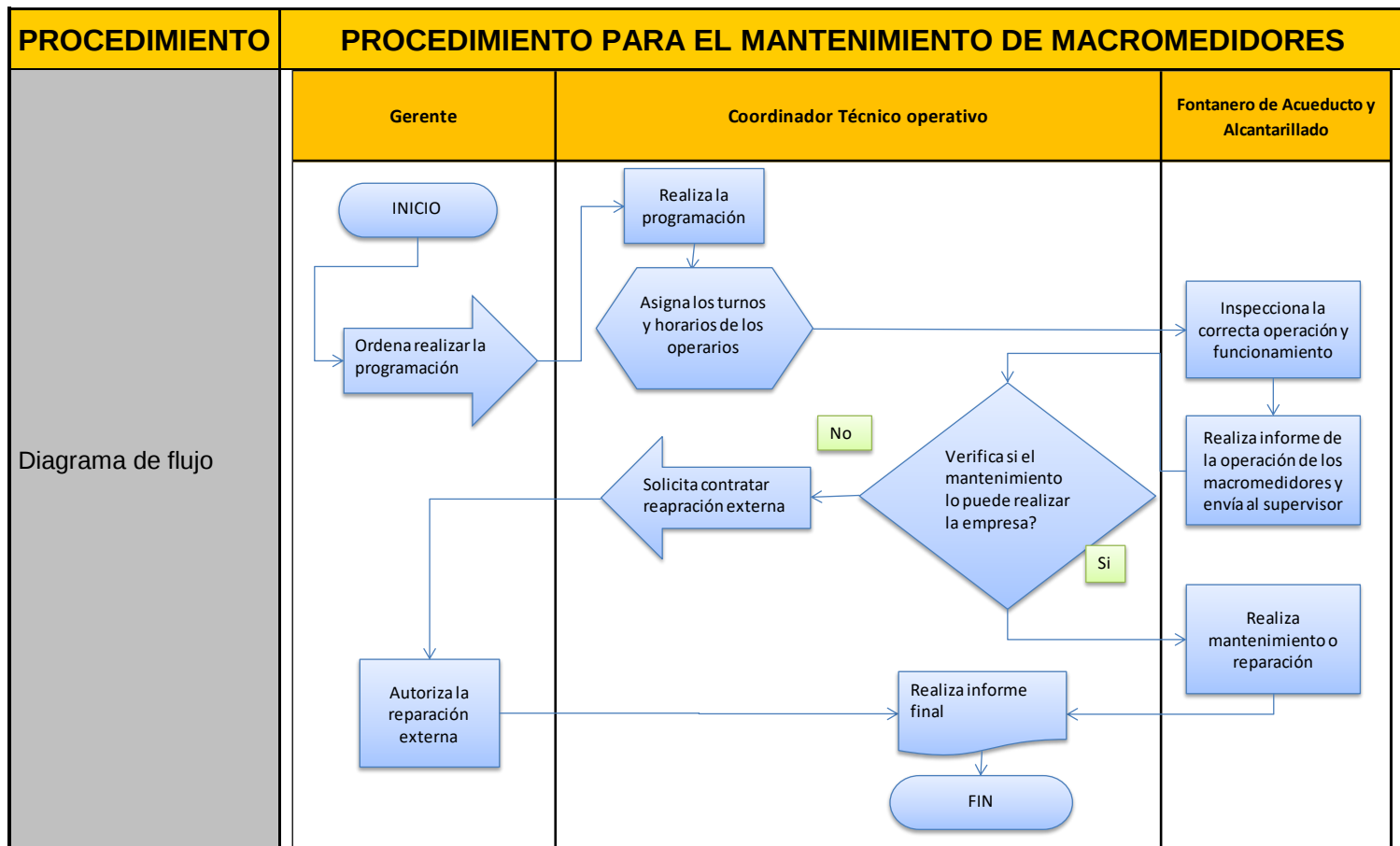
4.11 PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO Y DESINFECCIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO Y DESINFECCIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO			
Objetivo	Establecer la metodología para el lavado y desinfección de tanques de acueducto con el fin de garantizar su óptimo funcionamiento y mantenimiento de las condiciones de calidad del agua.		
Alcance	Aplica a todos los tanques de almacenamiento del sistema de acueducto		
Definiciones	Desinfección: proceso físico o químico que mata o inactiva agentes patógenos tales como bacterias, virus y protozoos impidiendo el crecimiento de microorganismos patógenos en fase vegetativa que se encuentren en objetos inertes.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Elaborará con suficiente anticipación la programación del lavado del tanque previniendo la menor afectación posible en los servicios de suministro que dependen de dicho tanque	Coordinador Técnico
	2	Definirá la fecha programada para el lavado del tanque correspondiente y determinará el tiempo aproximado del lavado del mismo y el tiempo de llenado una vez realizada la operación, para informar a los usuarios afectados el tiempo de suspensión del servicio	Coordinador Técnico
	3	Previo al inicio de la programación, un día antes, coordinará el vaciado del tanque para evitar pérdida de tiempo en este proceso y el día de la operación se asegurará que el tanque se encuentra desocupado Determinará el apoyo de los operarios requeridos para realizar esta labor o en su defecto solicitará a su superior inmediato la contratación del personal temporal que fuere necesario para el desarrollo de esta actividad	Coordinador Técnico
	4	Programará el tipo de elementos, accesorios y herramientas necesarias para el desarrollo de esta actividad	Fontanero
	5	Verificará mediante inspección los componentes del sistema de desagües del tanque y comprobará su normal funcionamiento y operación En caso de fallas en los desagües, realizará las actividades necesarias para garantizar su funcionamiento de manera directa o de lo contrario solicitará apoyo al Técnico Supervisor de Acueducto y Alcantarillado para que ordene el apoyo en esta operación. Abrirá las bocas de acceso, tapa, ventilación e instalará la iluminación artificial en caso de ser necesario y verificará el estado de escaleras, accesos y señaliza los puntos de riesgo como escaleras en mal estado y objetos que ofrezcan peligro a los operarios en la cubierta, piso o paredes del tanque	Fontanero
	6	Realizada la operación de lavado, autorizará el ingreso controlado de agua desde la red para evacuar material fino y en caso de ser necesario realizará esta actividad con agua transportada en carro tanques, exigiendo en este caso la certificación de cumplimiento de normas técnicas y calidad para el transporte de agua potable en vehículo transportador	Fontanero
	7	Para la desinfección del tanque, aplicará la solución desinfectante apropiada (agua-Hipoclorito de Sodio) y/o conforme a la recomendación técnica	Fontanero
	8	Informará a su superior por escrito el resultado y calidad de la operación realizada, dejando constancia de los elementos extraños y desperfectos encontrados en la operación, para tomar las medidas respectivas antes del proceso de lavado	Fontanero
	9	Llena el tanque nuevamente, determinando el tiempo de llenado y el de la restitución del suministro de caudal a los usuarios	Fontanero
	10	Garantizará el cierre hermético de la tapa del tanque y mediante malla de protección cubrirá los orificios de aireación para impedir el ingreso de sedimentos e insectos	Fontanero
	11	Entregará un informe detallado de los procesos realizados al Profesional Universitario Coordinador Técnico Operativo de Acueducto y Alcantarillado para la adopción de planes preventivos y correctivos	Coordinador Técnico



4.12 PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MACROMEDIDORES

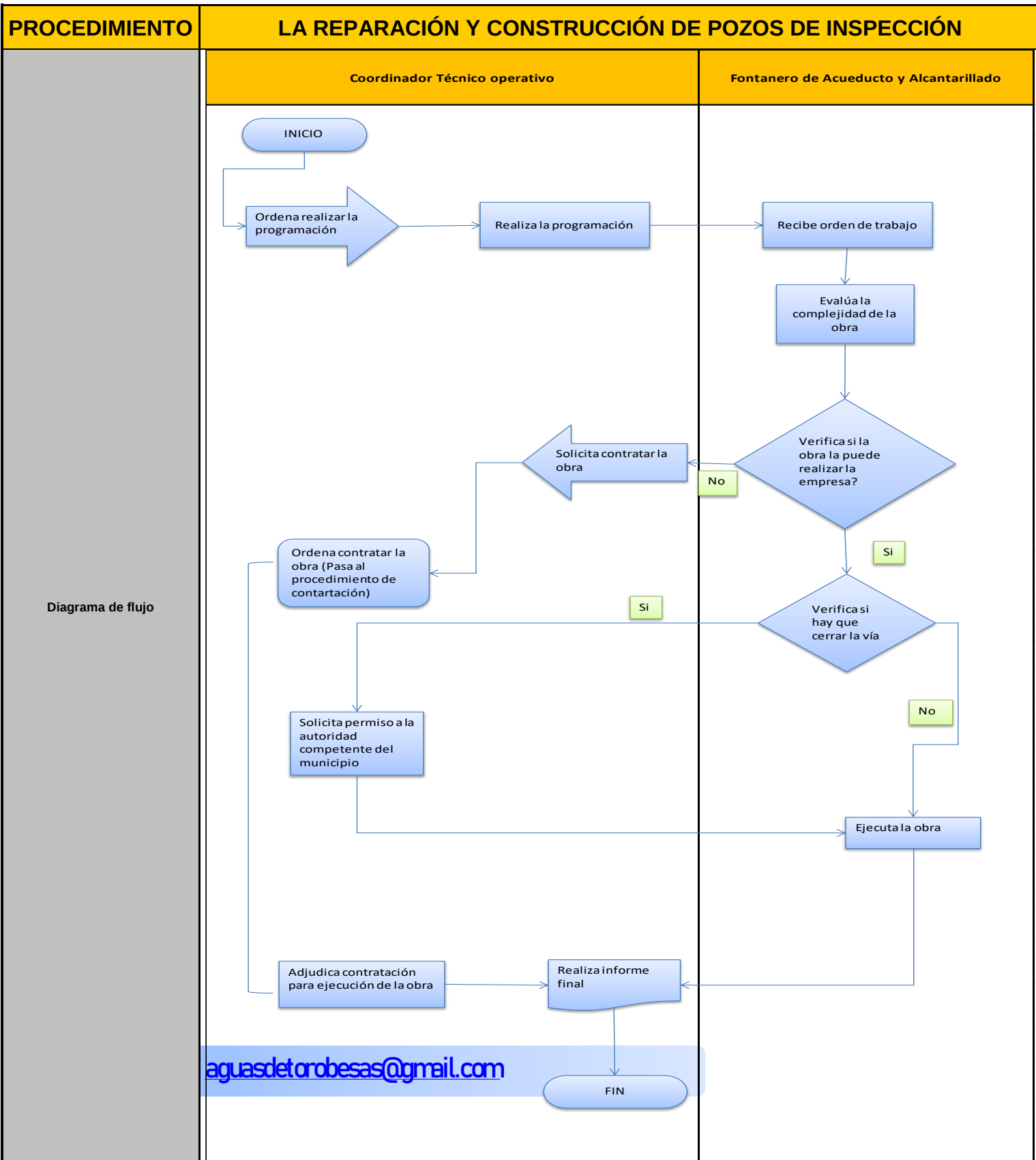
PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE MACROMEDIDORES			
PROCEDIMIENTO			
Objetivo	Establecer la metodología para el mantenimiento de macromedidores de acueducto con el fin de garantizar su óptimo funcionamiento y adecuadas condiciones de medición.		
Alcance	Aplica a los macromedidores instalados en el sistema de acueducto		
Definiciones	Macromedidor: medidor de agua que permite contabilizar grandes volúmenes de agua.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Realizará previamente una programación para mantener bajo control la lectura y revisión de los equipos de lectura para registrar cualquier tipo de irregularidad observada	Coordinador Técnico Operativo
	2	Asigna los turnos y horarios de los operarios, indicándole sus responsabilidades	Coordinador Técnico Operativo
	3	Inspeccionar periódicamente y revisar su correcta operación y funcionamiento y producir en informe escrito dirigido al Técnico Supervisor de Acueducto y Alcantarillado sus apreciaciones para que éste tome o dirija las decisiones que sean pertinentes	Fontanero
	4	Dado que el sistema de mantenimiento y reparación de esta clase de equipos es delicado y de mayor complejidad técnica, se requiere de personal calificado para realizar este tipo de procedimientos. Con el informe de resultados en la revisión técnica, procederá a elaborar mediante contratación externa la solicitud de reparación al fabricante o personal especializado responsable en esta clase de equipos.	Gerente
	5	Entregará un informe detallado de los procesos realizados al Profesional Universitario Coordinador Técnico Operativo de Acueducto y Alcantarillado para la adopción de planes preventivos y correctivos	Fontanero



4.13 PROCEDIMIENTO PARA LA REPARACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE POZOS DE INSPECCIÓN.

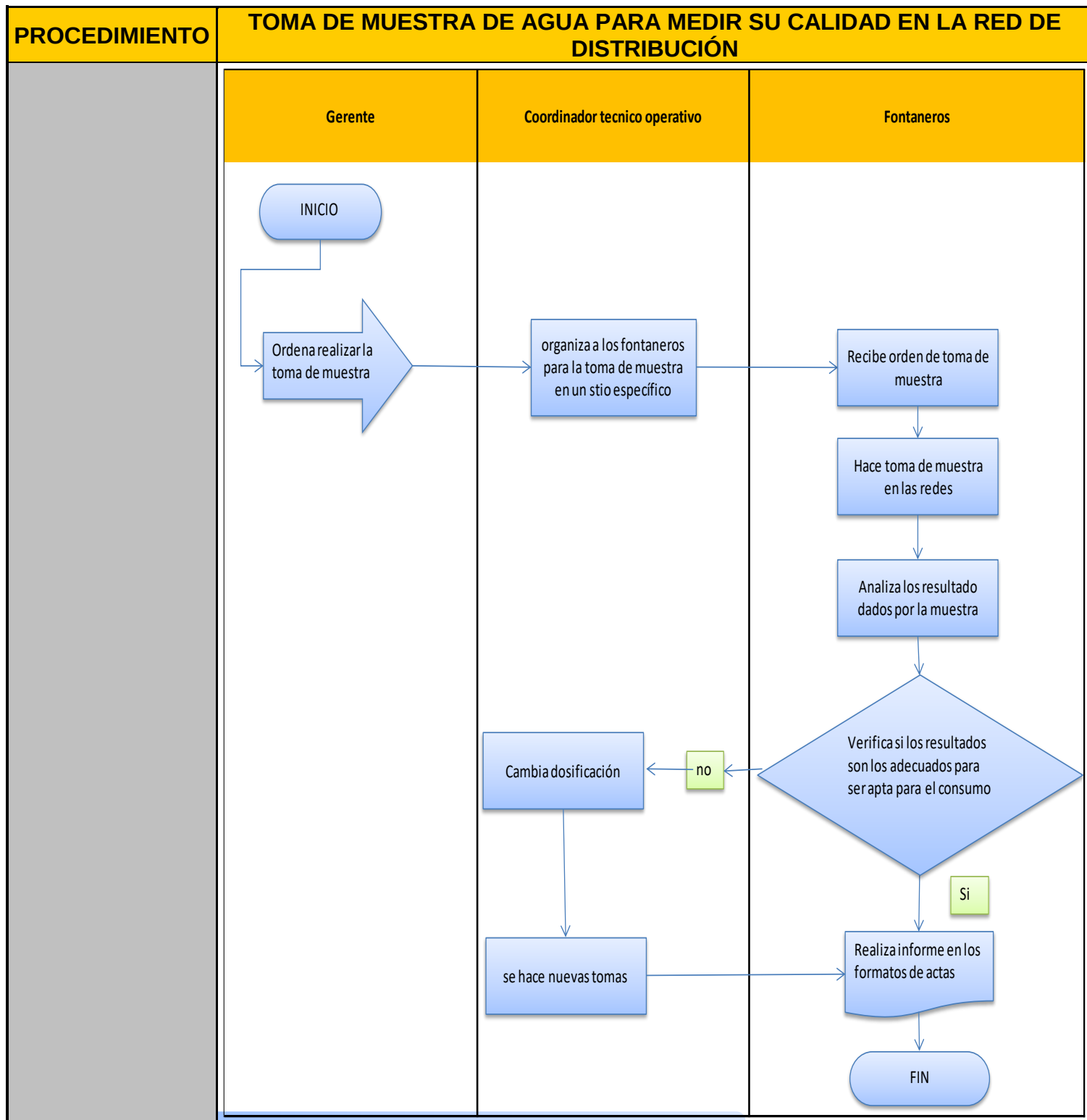
PROCEDIMIENTO	LA REPARACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE POZOS DE INSPECCIÓN		
Objetivo	Establecer la metodología para programar y distribuir las actividades requeridas en el sistema de alcantarillado para reparación y construcción de pozos de inspección siguiendo adecuados criterios técnicos, con el fin de garantizar óptimo funcionamiento y corregir las posibles obstrucciones, daños puntuales, daños parciales y reposiciones a que haya lugar		
Alcance	Aplica al sistema de alcantarillado sanitario de la entidad		
Definiciones	Pozos de inspección: que son cámaras verticales que permiten el acceso a las alcantarillas y colectores, para facilitar su mantenimiento.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Establecerá la metodología para programar y distribuir las actividades requeridas en el sistema de alcantarillado para mantenerlo en óptimo funcionamiento de las posibles obstrucciones, daños puntuales, daños parciales, reposiciones e instalaciones nuevas a que haya lugar	Coordinador Técnico
	2	Definirá las acciones a seguir basado en la orden de trabajo recibida o proyecto de	Coordinador Técnico

PROCEDIMIENTO				LA REPARACIÓN Y CONSTRUCCIÓN DE POZOS DE INSPECCIÓN			
			construcción de obra nueva impreso, con lo cual realizará la programación de la obra a ejecutar en fecha, tiempo y lugar, realizando visita técnica al sitio de operaciones definido				
	3		Registrará la localización del pozo y levantará informe registrando diámetro de la tubería de entrada y salida, profundidad, gravedad del daño y evaluará el tiempo posible para efectuar la reparación o construcción y si la Empresa está en capacidad de adelantar la obra			Coordinador Técnico	
	4		Si la Empresa no puede adelantar la instalación de la tubería requerida, por carencia de capacidad técnica, tuberías o accesorios y materiales no disponibles en almacén, recurrirá y ordenará cumpliendo los procedimientos establecidos para la contratación de Obra por personal externo calificado la solicitud de "Obra Contratada", para su ejecución			Coordinador Técnico	
	5		Si la Empresa tiene capacidad de respuesta, ordenará inmediatamente su ejecución registrando fecha, hora de inicio de labores, dirección exacta de la obra, nombre del barrio y descripción de la labor a ejecutar			Coordinador Técnico	
	6		Solicita ante la autoridad competente si fuere necesario, el cierre de la vía afectada y ordenará el aseguramiento preventivo del lugar para garantizar la seguridad de los ciudadanos			Coordinador Técnico	
	7		Previamente definirá el tipo de maquinaria liviana o pesada a utilizar según el grado de complejidad, profundidad, longitud de instalación, diámetro de la tubería y ordenará el traslado de la misma al sitio de operaciones con sus respectivas herramientas manuales apropiadas Previamente define el tipo y clase de materiales y accesorios necesarios que la instalación o reparación demanda para que el almacén tenga disponible los mismos el día de la ejecución de la obra Previamente solicitará apoyo a la comisión de topografía para que levante informe topográfico en detalle, registrando fecha, localización exacta, número del pozo, posicionamiento por coordenadas georreferenciadas, tipo de caudal recibido, esquema del pozo a reparar o construir escala 1:200, registrará cota rasante, clave y batea del pozo aguas arriba de la tubería de mayor diámetro y de la tubería de llegada y de salida en el pozo en referencia registrará profundidad, diámetro, material, longitud, pendiente. Así como rasante, clave, batea, profundidad, diámetro del pozo, tipo de tapa, forma de terminación, cámara de caída, cañuela, pañetado, escalera y material del pozo Considerará el tiempo que dure la obra a ejecutar, exigiendo a la cuadrilla de operarios o contratistas el cumplimiento de la programación definida para la terminación de la misma			Fontanero	
	8		Evaluará las afectaciones posibles en el trascurso de la obra, socializando con los vecinos afectados, las consecuencias y posibles daños en sus viviendas por las obras que se van a desarrollar. Definirá el nivel de la rasante de la vía para ajustar la altura del cono del pozo a la misma cota vial, para evitar sobre saltos vehiculares por defectos de altura del mismo			Fontanero	
	9		Una vez realizada la instalación, ordenará el taponamiento de la excavación realizada, la recolección de escombros y limpieza del lugar, realizará las reparaciones de las vías afectadas ya sean en concreto, asfalto, recebo o andenes a la mayor brevedad posible, evitando el desmejoramiento de las mismas y las incomodidades vehiculares y peatonales			Fontanero	
	10		Levantará un informe del tipo de labor realizada dejando constancia del tiempo utilizado, fecha, clase de tubería utilizada, diámetros instalados, profundidad de la excavación, tipo de maquinaria utilizada, recursos utilizados, materiales suministrados, personal técnico y cantidad de operarios empleados en el proceso y constancia de las reclamaciones de los usuarios por daños ocasionados si los hay			Coordinador Técnico	



4.14 PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE

PROCEDIMIENTO	TOMA DE MUESTRA DE AGUA PARA MEDIR SU CALIDAD EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN		
Objetivo	Establecer la metodología para programar y distribuir las actividades requeridas en el sistema de acueducto. Para hacer la toma de muestra de agua para medir su calidad en las redes de distribución, siguiendo adecuados criterios técnicos para garantizar un agua apta para el consumo humano con las propiedades mínimas, físicas, fisicoquímicas y biológicas en cualquier punto de la red.		
Alcance	Aplica al sistema de acueducto de la entidad		
Definiciones	Red de distribución: Conjunto de tuberías, accesorios y estructuras que conducen el agua desde el tanque de compensación o la planta de tratamiento hasta los puntos de consumo. Calidad del agua Art. 19 del Decreto 475. En la red de distribución de todo sistema de suministro de agua las personas que prestan el servicio público de acueducto, deberán practicar, como mínimo, los siguientes análisis organolépticos y físico-químicos: pH, color, olor, sustancias flotantes, turbiedad, nitritos, cloruros, sulfatos, hierro total, dureza total y cloro residual libre, cuando éste se utilice como desinfectante.		
Desarrollo	Actividad	Descripción	Responsable
	1	Establecerá la metodología para programar y distribuir las actividades requeridas en el sistema de acueducto para hacer la toma de muestra de agua para medir su calidad en cualquier punto de la red de distribución para garantizar el mínimo de sus características para el consumo humano.	Gerente
	2	Recibirá orden de toma de muestra, definirá el sitio y organizará el cronograma y el personal para efectuar la actividad de muestreo en la red de distribución.	Coordinador Técnico de Acueducto y Alcantarillado
	3	Recibirá la orden del muestreo en la red de parte del coordinador, tomará la muestra siguiendo con las normas técnicas establecidas, analizará los resultados, si cumple con las características mínimas establecidas, hará el informe con los resultados obtenidos, si no cumple, notificará al coordinador técnico operativo para que tome medias de control en la calidad.	Fontaneros
	4	Al analizar los informes dados por los fontaneros, el coordinador técnico operativo, realizará ensayos de dosificación de cloro para obtener mejor resultado, después ordenará realizar nuevas tomas de muestra y harán el informe de los resultados obtenidos con las nuevas dosificaciones.	Coordinador Técnico de Acueducto y Alcantarillado





Ora 18 N° 19-09
San Onofre – Sucre
Tel: 304-6513625

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en el municipio de San Onofre, a los 22 días del mes febrero de del año dos mil veinticuatro 2024


ROLANDO LUIS CASTRO BLANCO
CC 1.007.740.095 De Cartagena
GERENTE GENERAL

e-mail: aguasdetorobesas@gmail.com