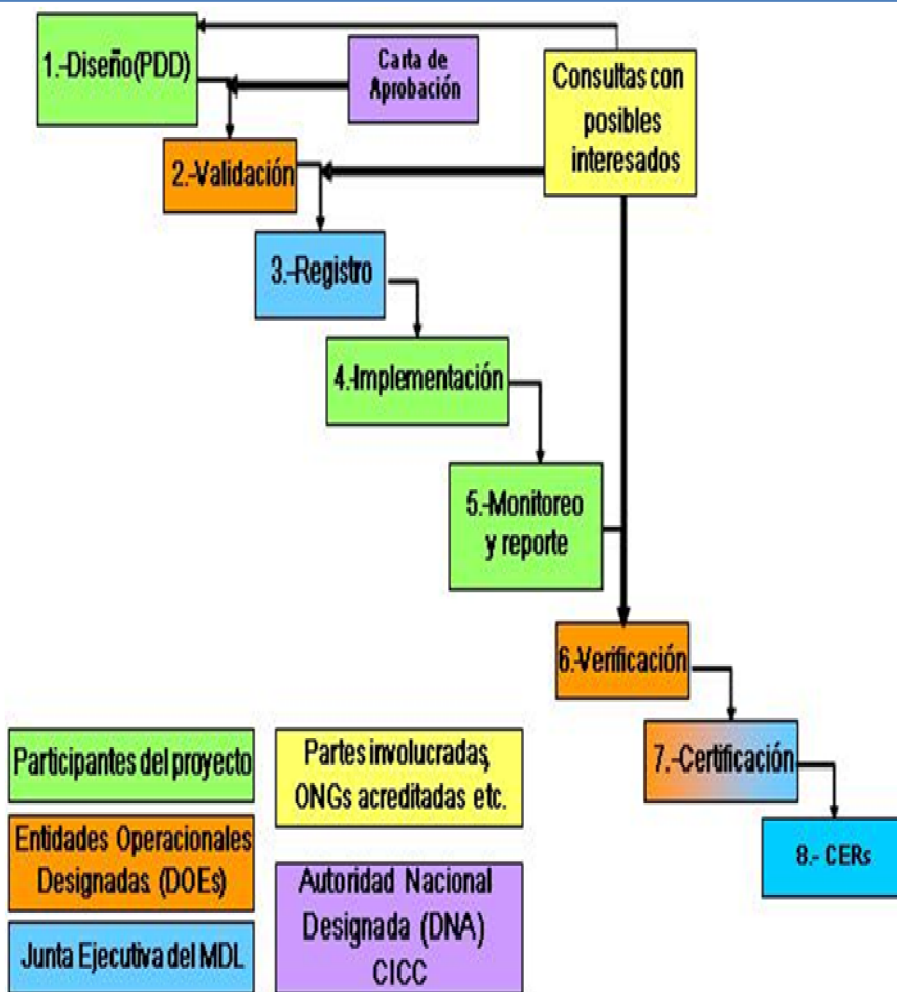


FORMULACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE CHAPARRAL TOLIMA “EMPOCHAPARRAL ESP”



YESICA BAHAMON
GUTIERREZ
CRISNA CATALINA LOSADA
SALAZAR

16/06/2009

**FORMULACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE CHAPARRAL
TOLIMA “EMPOCHAPARRAL ESP”**

**YESICA BAHAMON GUTIERREZ
CRISNA CATALINA LOZADA SALAZAR**

**TRABAJO PAR *OPTAR EL TITULO DE ADMINISTRADORAS DE
EMPRESAS***

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS NOCTURNO
NEIVA
2009**

**FORMULACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE CHAPARRAL
TOLIMA “EMPOCHAPARRAL ESP”**

**YESICA BAHAMON GUTIERREZ
CRISNA CATALINA LOSADA SALAZAR**

**TRABAJO PAR *OPTAR EL TITULO DE ADMINISTRADORAS DE
EMPRESAS***

**DOC. MISAEL ORTIZ ALVAREZ
Director**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS NOCTURNO
NEIVA
2009**

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Neiva, Junio 8 de 2009

AGRADECIMIENTOS

Dedico a mi familia y amistades quienes me brindaron su apoyo incondicional para ampliar mis conocimientos y estar más cerca de mis metas profesionales. Esto fue posible primero que nadie con la ayuda de Dios, gracias por otorgarme la sabiduría y la salud para lograrlo. Gracias a los intercambios y exposiciones de ideas con mis compañeros, amigos y maestros de estudio durante el proceso de mi formación académica.

Crisna Catalina Losada Salazar.

En primer lugar quiero agradecer a Dios por haberme permitido realizar mi principal Meta. A mi familia, a mis padres que aunque no están presentes, en algún lugar cerca de Dios han estado todo el tiempo conmigo.

Agradezco infinitamente a mis maestros y asesores de proyecto, especialmente al Doctor Misael Ortiz Álvarez por su apoyo incondicional, por ser la persona que me apoyó durante todo el desarrollo de la Carrera y quien me animó para no abandonarla. A quienes considero los profesores más destacados durante mi carrera: Orlando Rodríguez Gutiérrez, Joaquín Montaña, Luis Alfonso Albarracín, Luis Alfredo Muñoz, Héctor Hugo Ruiz y nuestro jefe de programa JULIO ROBERTO CANO, quien siempre ha estado atento a nuestras solicitudes.

Yesica Bahamón Gutiérrez.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCION

TITULO I

1.	INFORMACION EMPRESARIAL	
1.1	GENERALIDADES	2
1.1.1	Actividad Económica	2
1.1.2	Ubicación	3
1.1.3	Reseña Histórica	4
1.2	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
1.2.1	Misión	4
1.2.2	Visión	4
1.2.3	Estrategias	
1.3	INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL	5
1.3.1	Descripción de la Empresa	5
1.3.2	Estructura Orgánica	5
1.3.3	Personal y Estructura Administrativa	5
1.3.4	Documentación en Procesos Administrativos y Manuales	6
1.4	Información Comercial	6
1.4.1	Procedimientos y Prácticas Comerciales	6
1.4.2	Oficina PQR	6
1.4.3	Tarifas	6
1.4.4	Análisis de Cartera	7
2.	DIAGNÓSTICO TÉCNICO	8
2.1	DIAGNÓSTICO TÉCNICO ACUEDUCTO	8
2.1.1	Estado situación actual de demanda	8
2.1.2	Captación y Aducción	8
2.1.3	Sistemas de Tratamiento	9

2.1.4	Almacenamiento	10
2.1.5	Conducción	10
2.1.6	Red de distribución	11
2.1.7	Macromedición, micromedición y conexiones	11
2.1.8	Continuidad del servicio	12
2.1.9	Calidad del agua	12
2.2	DIAGNÓSTICO TÉCNICO ALCANTARILLADO	13
2.2.1	Estado actual del sistema y sectores de descarga	13
2.2.2	Red de recolección, estado general de la tubería	13
2.3	DIAGNÓSTICO TÉCNICO ASEO	14
2.3.1	Descripción del Sistema	14
2.3.2	Disposición Final	14
3.	RESULTADOS DE LA ESTAPA DE INVESTIGACION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	15

TITULO II

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	PRESENTACION DEL MANUAL	17
	COMPONENETES DEL MANUAL	18
1.	ÁREA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN	28
1.1.	PROCESO: CONTROL Y SEGUIMIENTO	
	20 Procedimiento Gestión y Resultados	30
	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES	35
	Procedimiento gestión de la información	35
2.	AREA ADMISTRATIVA	39
2.1	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	39
2.1.2	Procedimiento selección de personal	41
2.1.3	Procedimiento de Inducción	45
2.1.4	Procedimiento capacitación de personal	48
2.1.5	Procedimiento Evaluación del desempeño	52
2.1.6	Procedimientos Asignación de sueldos y Salarios	56

2.1.7 Procedimiento Nomina	60
2.1.8 Procedimiento Permiso y Vacaciones	65
2.1.9 Procedimiento liquidación del contrato laboral	69
2.2 PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES	73
2.2.1. Procedimiento Compras	75
2.2.2 Procedimiento Inventarios	79
2.3 PROCESO: CONTRATACIÓN	83
2.3.1 Procedimiento Contratación a través de invitación publica	85
2.3.2 Procedimiento Selección de Ofertas en Invitación Publica	87
2.3.3 Procedimiento Contratación Directa	91
2.3.4 Procedimiento Elaboración de Minutas	94
2.3.5 Procedimiento Perfeccionamiento de Contrato y Aprobación de las Garantías	97
2.3.6 Procedimiento Trámite para la cuenta de Cobro	101
2.3.7 Procedimiento Trámite de Anticipo	104
2.3.8 Procedimiento Registro Presupuestal	107
2.3.9 Procedimiento Expedición Certificado de	
2.3.10 Diponibilidad Presupuestal	110
3. ÁREA COMERCIAL	114
3.1. PROCESO: COSTOS Y TARIFAS	114
3.1.1 Procedimiento Adopción de Nuevas Tarifas	114
3.2. Proceso Control de Pagos al Servicio	121
3.2.1 Procedimiento Lectura de Medición	121
3.2.2 Procedimiento Revisión Previa	125
3.2.3 Procedimiento Facturación	128
3.2.4 Procedimiento de Recaudo	133
3.2.5 Procedimiento Plan de Corte	137
3.2.6 Procedimiento Convenio de Pago	140
3.3 PROCESO CONTROL DE USUARIO	143
3.3.1 Procedimiento Registro de Usuario	143
3.3.2 Procedimiento de Reportes y Novedades	148
3.3.3 Procedimiento Censo de Usuarios	152
3.4 PROCESO OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	155
3.4.1 Procedimiento de Peticiones, Quejas y Recursos	155
3.5 PROCESO JORNADAS EDUCATIVAS	160
3.5.1 Procedimiento Organizaciones Jornadas Educativas	160

3.6 PROCESO CONEXIONES DOMICILIARAS	165
3.6.1 Procedimiento Instalación de Acometida	165
3.6.2 Procedimiento: Reconexión de Acometida	170
3.6.3 Procedimiento Legalización de Conexiones Fraudulentas	173
4. AREA FINANCIERA	176
4.1 Proceso Gestión Financiera	176
4.1.1 Procedimiento Formulación del Presupuesto	176
4.1.2 Procedimiento Ejecución Activa y Pasiva del Presupuesto	180
4.1.3 Procedimiento Cuadre de Bancos y Conciliación Bancaria	184
4.1.4 Procedimiento Manejo de Libro Mayor y Balance, Diario y Auxiliares	188
5. AREA OPERATIVA	192
5.1 PROCESO CONTROL DE REDES	192
5.1.1 Procedimiento Limpieza y Vigilancia Fuente Abastecedora	192
5.1.2 Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Acueducto	195
5.1.3 Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Alcantarillado	198
5.1.4 Procedimiento Reparación de Daños	201
5.1.5 Procedimiento Detección de Fugas no Visibles	204
5.1.6 Procedimiento Información a la Comunidad por Suspensión Del Servicio.	207
5.2 PROCESO OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP	210
5.2.1 Procedimiento Operación de Floculadores	210
5.2.2 Procedimiento Mantenimiento del Floculador	213
5.2.3. Procedimiento Operación de los Sedimentadores	216
5.2.4 Procedimiento Mantenimiento de los Sedimentadores	219
5.2.5 Procedimiento Operación de Filtros	222
5.2.6 Procedimiento Mantenimiento de Filtros	226
5.2.7 Procedimiento Operación de las Desinfección	229
5.2.8 Procedimiento Mantenimiento de la Desinfección	232
5.2.9 Procedimiento Elaboración de Registro de la PTAP	235
6. AREA TECNICA	238
6.1 PROCESO GESTION TECNICA	238
6.1.1 Procedimiento Administración de Planos y Memorias Técnicas.	238
6.1.2 Procedimiento Elaboración del Plan Anula de Obras	

E Inversiones.	241
7. MANEJO Y CONSERVACION DEL MANUAL	244
7.1 OBJETIVOS GENERALES DE LOS PROCEDIMIENTOS	244
7.1.1 Objetivos Específicos de los Procedimientos	245
7.2 ADMINISTRACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	246
7.3 MANEJO Y CUSTODIA DE LOS DOCUMENTOS	248
7.3.1 Los Cambios en el Manual	248
7.4 FORMATOS PARA LA ADMINISTRACION DEL MANUAL	250
7.4.1 Formato Control de Revisiones	250
7.4.2 Formato Control de Recibido	251
7.5 METODOLOGIA PARA AJUSTAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTO	252
7.6 PLANEACION DE MODIFICACIONES O AJUSTES AL MANUAL	253
CONCLUSIONES	254
RECOMENDACIONES	255
BIBLIOGRAFIA	256

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Estructura Orgánica EMPOCHAPARRAL ESP.	5
Gráfica 2. Planta de Tratamiento de Agua Potable y Bocatoma.	9
Grafico 3. Tanques sedimentadores.	10
Gráfico 4. Tanque de almacenamiento.	10
Gráfico 5. Cajilla Micromedidor.	11
Área planeación	
Gráfico 6. Procedimiento: Gestión y resultados	31
Gráfico 7. Procedimiento: Informe de gestión y resultados	34
Gráfico 8. Procedimiento: Gestión de la Información	38
Área administrativa	
Gráfico 9. Procedimiento: Selección de personal	44
Gráfico 10. Procedimiento: Inducción	47
Gráfico 11. Procedimiento: Capacitación del Personal	51
Gráfico 12. Procedimiento: Evaluación del desempeño	55
Grafico 13. Asignación de Sueldos y Salarios	59
Gráfico 14. Procedimiento: Nómina	64
Gráfico 15. Procedimiento: Permisos y vacaciones	68
Gráfico 16. Procedimiento: Liquidación de contrato laboral	72
Gráfico 17. Procedimiento: Compras	78

Gráfico 18. Procedimiento: Inventario	82
Gráfico 19. Procedimiento: Contratación a través de Invitación Pública	86
Gráfico 20. Procedimiento: Selección de la propuesta en Invitación Pública	90
Gráfico 21. Procedimiento: Contratación directa	93
Gráfico 22. Procedimiento: Elaboración de minutas	96
Gráfico 23. Procedimiento: Perfeccionamiento del contrato y aprobación de las garantías	100
Gráfico 24. Procedimiento: Trámite para cuenta de cobro	103
Gráfico 25. Trámite por Anticipo	106
Gráfico 26. Procedimiento: Registro presupuestal	109
Gráfico 27. Procedimiento: Expedición certificado de disponibilidad Presupuestal.	113
Área comercial	
Gráfico 28. Procedimiento: Adopción de nuevas tarifas	119
Gráfico 29. Procedimiento: Lectura de medición	124
Gráfico 30. Procedimiento: Revisión Previa	127
Gráfico 31. Procedimiento: Facturación	132
Gráfico 32. Procedimiento: Recaudo	136
Gráfico 33. Procedimiento: Plan de corte	139
Gráfico 34. Procedimiento: Convenio de pago	142
Gráfico 35. Procedimiento: Registro de usuarios	147
Gráfico 36. Procedimiento: Reporte de novedades	151

Gráfico 37. Procedimiento: Censo de usuarios	154
Gráfico 38. Procedimiento: Atención a P.Q.R.	159
Gráfico 39. Procedimiento: Organización jornadas educativas	164
Gráfico 40. Procedimiento: Instalación de acometida	169
Gráfico 41. Procedimiento: Reconexión de acometida	172
Gráfico 42. Procedimiento: Legalización de conexiones fraudulentas	175
Área financiera	
Gráfico 43. Procedimiento: Formulación del presupuesto	179
Gráfico 44. Procedimiento: Ejecución activa y pasiva del presupuesto	183
Gráfico 45. Procedimiento: Cuadre de bancos y conciliación bancaria	187
Gráfico 46. Procedimiento: Manejo de libros	191
Área operativa	
Gráfico 47. Procedimiento: Limpieza y vigilancia de la fuente abastecedora	194
Gráfico 48. Procedimiento: Mantenimiento preventivo y correctivo del acueducto.	197
Gráfico 49. Procedimiento: Mantenimiento preventivo y correctivo del Alcantarillado.	200
Gráfico 50. Procedimiento: Reparación de daños	203
Gráfico 51. Procedimiento: Detección de fugas no visibles	207
Gráfico 52. Procedimiento: Información a la comunidad por suspensión del servicio.	209
Gráfico 53. Procedimiento: Operación de los floculadores.	212

Gráfico 54. Procedimiento: Mantenimiento de los floculadores	215
Gráfico 55. Procedimiento: Operación de los sedimentadores	218
Gráfico 56. Procedimiento: Mantenimiento de los sedimentadores	221
Gráfico 57. Procedimiento: Operación de los filtros	225
Gráfico 58. Procedimiento: Mantenimiento de filtros	228
Gráfico 59. Procedimiento: Operación de la desinfección	231
Gráfico 60. Procedimiento: Mantenimiento de la desinfección	234
Gráfico 61. Procedimiento: Elaboración de registros de la PTAP	237
Área técnica	
Gráfico 62. Procedimiento: Administración de planos y memorias técnicas	240
Gráfico 63. Procedimiento: Elaboración del plan anual de Obras e inversiones.	243

GLOSARIO

ACTIVIDAD/TAREA: Términos sinónimos, aunque se acostumbra tratar a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas.

ANÁLISIS: Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.

CDP: Certificado de Disponibilidad Presupuestal.

CONTROL: Tipos: 1. control de calidad; 2. control de cantidad; 3. control de costos; 4. control de tiempo. Es el acto de registrar la medición de resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinado. Se ejerce Ex-ante, Durante y Ex-post respecto a la ejecución de las actividades.

CONTROL DE CALIDAD: El control de calidad se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.

CONTROLAR: Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinados.

COORDINAR: Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo.

DEPARTAMENTALIZACIÓN: Fase del análisis administrativo que se ocupa de analizar y dividir el trabajo como un todo, estableciendo los niveles de especialización y complejidad de todas las partes o componentes del trabajo y dando figura al organigrama.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Acción de mantenimiento y actualización permanente de los cambios aplicados a una organización y respecto a su medio ambiente.

DIAGNÓSTICO: Identificación y explicación de las variables directas e indirectas inmersas en un problema, más sus antecedentes, medición y los efectos que se producen en su medio ambiente.

DIRIGIR: Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

DIVISIÓN DEL TRABAJO: Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.

EFICACIA: Indicador de mayor logro de objetivos o metas por unidad de tiempo, respecto a lo planeado.

EFICIENCIA: Indicador de menor costo de un resultado, por unidad de factor empleado y por unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto al costo de producir esos resultados.

ESTRATEGIA: En un proceso regulable; es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de un todo organizacional o individual.

EVALUAR: Acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir medidas correctivas oportunas.

FINES: Son los efectos que se obtienen con el logro de los objetivos.

FLUJOGRAMA: Gráfica que muestra el flujo y número de operaciones secuenciales de un proceso o procedimiento para generar un bien o un servicio. Pertenece a la ingeniería de sistemas y también se le conoce como algoritmo, lógica o diagrama de flujo. La ingeniería industrial emplea otro diagrama conocido como de "proceso, recorrido u hoja de ruta" con una simbología diferente a la de sistemas. Al igual que el primero, se aplica al diseño de procesos y procedimientos.

DOFA: Técnica de valoración de potencialidades y riesgos organizacionales y personales, respecto a la toma de decisiones y al medio que afecta. Significa: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

FORMULARIO: Documento impreso que contiene información estructurada "fija" sobre un determinado aspecto, para ser complementada con información "variable" según cada aplicación y para satisfacer un objetivo específico.

FUNCION: Mandato formal permanente e impersonal de una organización o de un puesto de trabajo.

GERENCIA: Función mediante la cual las empresas y el Estado logran resultados para satisfacer sus respectivas demandas.

ÍNDICE: Relación matemática de un valor respecto a otro valor. El resultado puede ser un número absoluto o relativo.

IANC: Índice de agua no Contabilizada.

LOGÍSTICA: Explica el proceso de cómo se han de allegar los recursos necesarios en el lugar, cantidad y tiempo adecuados.

MANUAL: Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

MANUAL DE FUNCIONES: Documento similar al Manual de Organización. Contiene información válida y clasificada sobre las funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son y descripción departamental, de funciones y de productos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura, funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son organigramas y descripción departamental, de funciones y de productos.

MANUAL DE POLÍTICAS: Documento que contiene información válida y clasificada sobre las políticas, normas e instrucciones que rigen el quehacer de corto, mediano y largo plazo de los funcionarios de una organización. Su contenido son políticas, normas e instrucciones.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y una gráfica de proceso (hoja de ruta, flujograma).

MANUAL DE PUESTOS: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización. Su contenido son los puestos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, valoración, la descripción de sus funciones y el perfil de los productos de salida.

MANUAL TÉCNICO: Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura y modo de operar un aparato. Su contenido destina un porcentaje menor a la descripción y uno mayor a la gráfica. Ejemplos Manuales de TV y Sonido, CPU, vehículos, etc.

META: Es la cuantificación del objetivo específico. Indica la cantidad y unidad de medida del resultado deseado y el tiempo y lugar para lograrlo.

MÉTODO: Sucesión lógica de pasos o etapas que conducen a lograr un objetivo predeterminado.

MICROANÁLISIS ADMINISTRATIVO: Estudio minucioso de una institución o de un órgano, desde lo general hasta el menor detalle operativo. Evalúa la naturaleza doctrinaria del ente, sus fines, estructura, funciones, puestos, sistemas, formas, normas, recursos y planta, para asegurar su congruencia con las funciones del Estado y con las demandas de la población.

MODELO: Conjunto de variables relacionadas entre sí e interactuantes, que en bloque dinámico conducen a obtener un resultado predeterminado o a solucionar un problema.

OBJETIVO ESPECÍFICO: Es la especificación de una parte del objetivo general. El conjunto de objetivos específicos logran el objetivo general.

OBJETIVO GENERAL: Se define como "un deseo a lograr".

ORGANIZAR: Acto de acopiar e integrar dinámica y racionalmente los recursos de una organización o plan, para alcanzar resultados previstos mediante la operación.

ORGANIGRAMA: Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.

PLAN ANUAL OPERATIVO: Plan institucional de corto plazo pero vinculado al plan de mediano y largo plazos. Es el conjunto armónico de políticas, estrategias, objetivos, metas, actividades y el presupuesto institucionales, programadas en el tiempo y conducentes a un objetivo común. Se ejecuta en un año (corto plazo) y con determinados recursos.

PLAN: Conjunto de programas y proyectos relacionados entre sí y conducentes a un objetivo común. También conjunto armónico de actividades para lograr un resultado concreto.

PLANIFICACIÓN: Proceso racional y sistémico de preveer, organizar y utilizar los recursos escasos para lograr objetivos y metas en un tiempo y espacio predeterminados.

PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA: Proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos de las organizaciones, para que alcancen resultados en un tiempo y espacio dados.

PLANIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA: Proceso racional y continuo de previsión, organización y uso de recursos escasos, para alcanzar objetivos y metas sociales y económicas en un tiempo y espacio predeterminados.

POLÍTICA: Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización, que orientan la actuación de los funcionarios para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dados. Es un marco general de actuación.

PRESUPUESTO: Plan financiero de ingresos y egresos de corto plazo conformado por programas, proyectos y actividades a realizar por una organización, presentándose en determinadas clasificaciones.

PROBLEMA: Situación anormal respecto a las conductas o hechos considerados "normales" en un momento histórico determinado y un lugar dado.

PROCEDIMIENTO: Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

PROGRAMA: Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "servicios".

PROYECTO: Conjunto armónico de objetivos, políticas, metas y actividades a realizar en un tiempo y espacio dados, con determinados recursos. Sus resultados son "bienes de capital".

PTAP: Planta de Tratamiento de Agua Potable.

PQR: (Peticiones, Quejas y Reclamos). Son las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los usuarios por la prestación de los servicios.

PUESTO: Conjunto de deberes y responsabilidades a ejecutar por una persona que posee determinados requisitos y a cambio de remuneración.

RECURSOS: Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.

REINGENIERÍA: Trata de la reingeniería de procesos administrativos o de producción. Implica ingeniar con apoyo de las ciencias y la tecnología. Aplicada a las organizaciones significa rediseñar sus estructuras, procesos, métodos, formas, planta y equipos, para hacerla más eficiente y eficaz y acorde con las exigencias futuras de los mercados. Su primer principio es ignorar los modos actuales de hacer las cosas y empezar de nuevo, ingeniando nuevas alternativas. El segundo es lograr resultados con menos operaciones, en menor tiempo, menor costo, mayor calidad y obtener mayor satisfacción del cliente.

RESPONSABLES: Son los funcionarios que reciben órdenes de sus superiores o las tienen en virtud del puesto que ocupan, sobre actividades a su cargo. Pueden ser de dos clases: unidades organizativas o funcionarios.

SISTEMA: Proceso cíclico que consiste en un conjunto de partes relacionadas entre sí, capaces de transformar insumos en productos para satisfacer demandas de su ambiente. Consta de insumos-proceso-productos-ambiente. Los hay abiertos y cerrados.

SUPERVISAR: Acto de vigilar que los hechos de un trabajo sucedan conforme a las normas preestablecidas y en el tiempo y lugar determinados.

TÁCTICA:

Sistema especial que se emplea para disimular y hábilmente para conseguir un fin.

TRABAJO: Acción humana, individual o colectiva, que conduce a la obtención de un producto o a la prestación de un servicio en un tiempo y espacio determinado y con el apoyo de otros recursos.

SERVICIOS PÚBLICOS: Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación.

RESUMEN

La Empresa de Servicios Públicos de Chaparral Tolima es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, creada por acuerdo emanado del Concejo Municipal. Presta los servicios Público Domiciliarios de Acueducto, Alcantarilla y Aseo a la población del casco urbano del Municipio, atiende a 7.316 suscriptores en acueducto, 5.756 en Alcantarillado y 6.579 en aseo.

Retribuyendo a la sociedad Colombiana la formación que hemos recibido como estudiantes beneficiarias de la Universidad Pública, se decidió formular el Manual de Procedimientos para la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Chaparral, prestadora de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el área urbana.

Se diseñó el presente Manual de Procedimientos para la EMPRESA EMPOCHAPARRAL ESP con la finalidad de servir como instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, al compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas por cada una de las áreas o dependencias de la Empresa.

Contemplando la descripción del procedimiento: revisión y validación, su objetivo, las normas y políticas de operación que rigen para su elaboración, así como la diagramación del proceso, se logró identificar un total de diecisiete (17) procesos en los cuales se desarrollan sesenta y un (61) procedimientos. El diseño del flujo grama de cada uno de los procedimientos permitió identificar el responsable de cada una de las actividades y hace que el desarrollo de las mismas sea oportuno.

INTRODUCCION

El presente documento es producto de un proceso juicioso de investigación simple, desarrollado en la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de CHAPARRAL TOLIMA, con el propósito de elaborar el Manual de Procedimientos de cada una de las áreas de la Empresa.

El presente Manual de Procedimientos tiene como objetivo servir de instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, al compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas por cada una de las áreas o dependencias de la Empresa.

Contempla la descripción del procedimiento: revisión y validación, su objetivo, las normas y políticas de operación que rigen para su elaboración, así como la diagramación del proceso.

Su utilidad práctica, consiste en que permite conocer detallada y secuencialmente la forma en que se desarrollan las tareas y actividades que tienen asignadas las áreas de trabajo, además, de que facilita la consulta en la operación de los servicios, el desarrollo de las gestiones y la formalización de los procedimientos en el marco de un proceso sostenido de consolidación y prospección operativa.

El contenido del presente documento, se sustenta en la necesidad de fortalecer la relación, articulación e interacción que debe prevalecer entre el marco funcional básico, con el método y la forma de concretar una actividad, la oportunidad y suficiencia de la información para promover la ejecución y el logro de los resultados, dentro de una dinámica de mejora continua.

Para llevar a cabo la investigación correspondiente previa a la integración del manual respectivo, fue necesario planear las acciones pertinentes respecto a la identificación, captación, y diseño de los programas donde se consignent los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del mismo, para definir o conocer sus características, propiedades, alcances o fines, e influir en su contenido, mediante procesos subsecuentes de análisis y diseño.

TITULO I

1. INFORMACION EMPRESARIAL

1.1. GENERALIDADES

Tabla 1. Datos Generales de la Empresa

NOMBRE	EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHAPARRAL E.S.P.
SIGLA	EMPOCHAPARRAL
DIRECCIÓN	Calle 9 No.9-59
E-MAIL	empochaparral@hotmail.com
DEPARTAMENTO	Tolima
MUNICIPIO	CHAPARRAL
NIT	8009002366-4
FECHA DE CONSTITUCIÓN	06-Mar-1996
REPRESENTANTE LEGAL	ANGELICA CAMPOS
CARGO	Gerente

1.1.1 Actividad Económica

La empresa de Servicios Públicos de CHAPARRAL E.S.P. tendrá como objeto la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y la realización de actividades complementarias necesarias para la prestación de estos, de acuerdo con la ley.

Con las limitaciones de la ley, la empresa podrá en desarrollo de su objeto social, realizar las actividades correspondientes como empresa del Estado de Servicios Públicos Domiciliarios, directamente o por medios de contratos de asociación, de operación, de comercialización, de obra, de consultoría, de servicios o de cualquier otra naturaleza, celebrados con personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, para desarrollar su objeto empresarial, tendrá a su cargo:

a) La administración, disposición, manejo y explotación de las redes, bienes, muebles e inmuebles y en general, la infraestructura y derechos del municipio de

CHAPARRAL, que se determinan a favor de la empresa en el acuerdo número 0013 del 23 de junio de 1998, emanado del concejo municipal de CHAPARRAL.

b)La construcción, operación, administración, mantenimiento, disposición y manejo de otras redes, pozos, plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, rellenos sanitarios y en general, de todos aquellos muebles e inmuebles que se requieran.

c)La administración, operación, manejo y explotación de los demás muebles e inmuebles que le aporten o adquiriera a cualquier título.

d)La celebración de toda clase de negocios en conexión con las actividades relacionadas con la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y aseo, y sus actividades complementarias, como se define en la ley 142 de 1994.

e)Realizar cualquier acto u operación y celebrar toda clase de contratos o negocios previstos en las disposiciones legales o derivados del ejercicio de la autonomía como empresa de servicios públicos para logro de su objeto y fines, o que faciliten su cumplimiento, tales adquirir grabar y enajenar bienes muebles e inmuebles; girar, aceptar, otorgar, endosar, negociar, descontar, y dar en prenda o garantía toda clase de títulos valores y demás documentos civiles y comerciales y, en general celebrar cualquier clase de operación de crédito, garantizar por medio de fianzas, prendas, hipotecas o depósitos, sus propias obligaciones; y negociar acciones, bonos y documentos de deuda pública emitidos por las entidades autorizadas, de conformidad con la ley.

La gerencia desarrollará una gestión independiente para cada uno de los servicios públicos domiciliarios que presta, de acuerdo a las características de estos, para no limitar la competencia y para producir economías de escala o de aglomeración de beneficio del usuario.

1.1.2 Ubicación

La empresa de servicios públicos EMPOCHAPARRAL E.S.P. se encuentra ubicada en el municipio de CHAPARRAL localizado al suroccidente del departamento del Tolima a 4° 55' Latitud Norte y 75° 07' de Longitud Oeste; es un importante centro estudiantil y de vocación agropecuaria, destacándose la caficultora como el pilar de su economía que lo ubica como un gran productor de café en el contexto del departamento del Tolima.

1.1.3 Reseña Histórica

La Empresa de Servicios Públicos de CHAPARRAL Tolima es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, creada por acuerdo emanado del Concejo Municipal. Presta los servicios Público Domiciliarios de Acueducto, Alcantarilla y Aseo a la población del casco urbano del Municipio. Atiende a 7.316 suscriptores en acueducto, 5.756 en Alcantarillado y 6.579 en aseo.

1.2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.2.1 Misión

Ser la empresa prestadora de servicios públicos orgullo de los CHAPARRALUNOS, dedicada a satisfacer las necesidades de sus usuarios con oportunidad, eficiencia, calidad y cobertura en niveles de excelencia, generando como valores agregados permanentes, la promoción del desarrollo socioeconómico sostenible de su área de influencia y retornos financieros suficientes para atender su expansión y apoyar la inversión pública y social mediante excedentes para el Municipio.

1.2.2 Visión

EPOCHAPARRAL E.S.P será la empresa MODELO a nivel nacional EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO con compromiso social, que a partir del conocimiento de sus usuarios promueva el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía en general, mediante la prestación de servicios públicos con altos niveles de satisfacción de sus clientes que generen de desarrollo socioeconómico de su entorno y retribuciones financieras para el Municipio de CHAPARRAL y así lograr satisfacer las necesidades de sus habitantes.

1.2.3 Estrategias

- INTEGRACION: Trabajo permanente en equipo; empresa y sus usuarios; empresa y municipio; grupos y equipos internos de la empresa; los clientes y el municipio.
- CRECIMIENTO: Expansión constante que garantice la sostenibilidad de la empresa, desempeños excelentes y satisfacción de los usuarios.
- IGUALDAD: Agua y alcantarillado de todos los CHAPARRALUNOS.

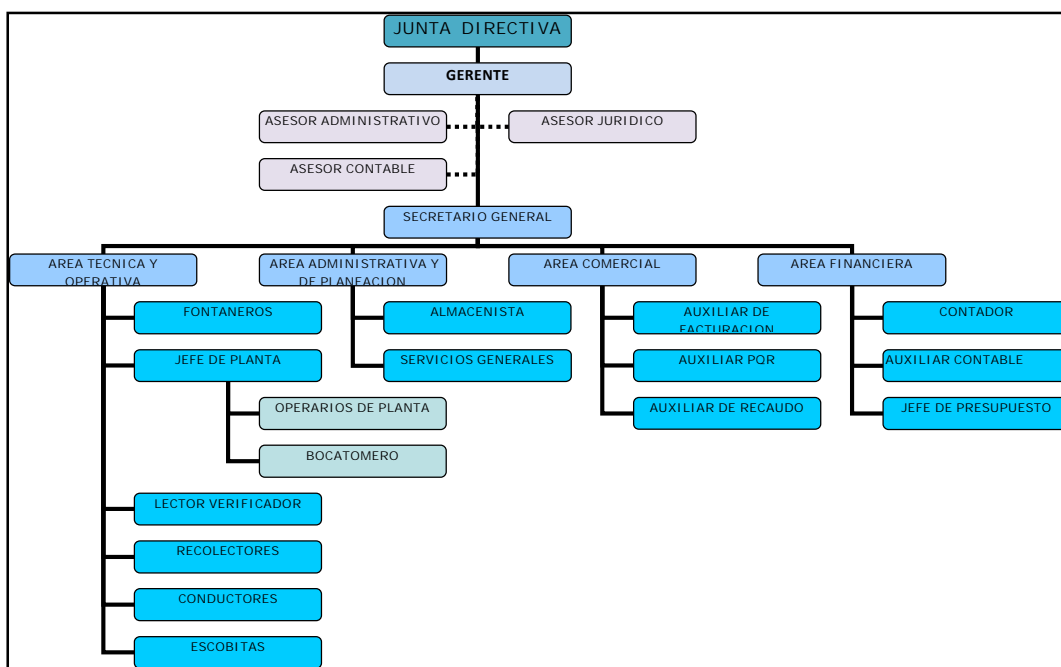
1.3 INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL

1.3.1 Descripción de la Empresa

La Empresa de Servicios Públicos de CHAPARRAL Tolima es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, creada por acuerdo emanado del Concejo Municipal. Presta los servicios Público Domiciliarios de Acueducto, Alcantarilla y Aseo a la población del casco urbano del Municipio.

1.3.2 Estructura Orgánica

Grafica 1. Estructura Orgánica EMPOCHAPARRAL ESP.



1.3.3 Personal y Estructura Administrativa

La Empresa dispone de una sede dentro del área urbana desde donde coordina la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Cuenta con unos organismos de administración y dirección que están debidamente plantados en un organigrama (ver base de datos). El personal de la empresa se compone de 29 personas de los cuales 25 son empleados públicos y trabajadores oficiales y los 4 restantes se vinculan por contratos de prestación de servicios para asesorías contables, jurídicas y operacionales.

1.3.4 Documentación en Procesos Administrativos y Manuales

La empresa cuenta con un Manual de Funciones, el cual no está discriminado por cargo. Tiene un manual de contratación el cual fue actualizado en el 2008. Cuentan también, con un Contrato de condiciones uniformes para acueducto alcantarillado y aseo.

1.4 Información Comercial

1.4.1 Procedimientos y Prácticas Comerciales

El personal que labora en la empresa lleva a cabo la atención de los usuarios y realiza todas las operaciones comerciales, financieras y técnico-operativas propias de la prestación de los servicios. El sistema de facturación se desarrolla directamente en la empresa mediante el software GOTINSOFT.

1.4.2 Oficina PQR

La empresa cuenta con una oficina de PQRs y llevan un registro sistematizado de las mismas para el 2007 se registraron 3.161 peticiones, de las cuales el 92.5% correspondieron a acueducto (26,2% por suspensión), el 2,3% ha alcantarillado (2.8% cobros por servicios no prestados) y el 5% a aseo (61,6% descuento por periodo desocupado).

1.4.3 Tarifas

La Empresa realizó el estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la última metodología de la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual ya fue adoptado y aplicado. Para el servicio de aseo se realizó el estudio de costos y tarifas bajo la última metodología de la CRA, Resoluciones 351 y 352 de 2005, el cual ya fue adoptado y aplicado.

1.4.4 Análisis de Cartera

La empresa está mostrando un indicador de recaudo del 90% lo que indica un esfuerzo administrativo para mejorar la gestión comercial corriente.

Sin embargo al observar las cuentas por cobrar de los balances de la empresa los valores registrados dan cuenta unos montos muy significativos, lo que requiere de mejorar esas políticas de recuperación de cartera no solo para el recaudo presente sino también para la cartera vencida.



2 DIAGNÓSTICO TÉCNICO

2.1 DIAGNÓSTICO TÉCNICO ACUEDUCTO

2.1.1 Estado situación actual de demanda

Actualmente se está captando 190 l/s de los cuales se aforan 107 l/s en la planta para tratamiento y distribución. Lo anterior permite concluir que el caudal producido y la infraestructura asociada cubren las necesidades de demanda del municipio.

Por otro lado, la capacidad de almacenamiento para la adecuada regulación del sistema a partir de la dotación teórica debe oscilar entre 1.839 m³ y 1.850 m³. A la fecha existe una infraestructura disponible de 3.000 m³, la cual es suficiente hoy y en el horizonte proyectado para regular el sistema.

2.1.2 Captación y Aducción

Actualmente se capta agua por gravedad de la quebrada San Jorge mediante bocatoma de fondo se conduce el agua en tubería de AC en 16" con aproximadamente 300m en buen estado hasta un desarenador con dimensiones de 10m x8m x5m en buen estado desde donde se conduce el agua a la planta de tratamiento por tubería de 16" en AC con aproximadamente 18km de longitud.

A raíz de la construcción del Proyecto Hidroeléctrico de Amoyá por parte de la empresa ISAGEN S.A. la actual captación y conducción presenta alta vulnerabilidad al desarrollo de las obras civiles por lo cual dicha empresa está rehabilitando el antiguo sistema de suministro de agua del municipio que se hacía por bombeo. Dicho sistema se hacía desde el río Amoyá con una captación lateral previa a una estructura de retención y por medio de impulsión por bombeo desde la caseta ubicada aproximadamente a 350m de la captación.

Gráfica 2. Planta de Tratamiento de Agua Potable y Bocatoma.



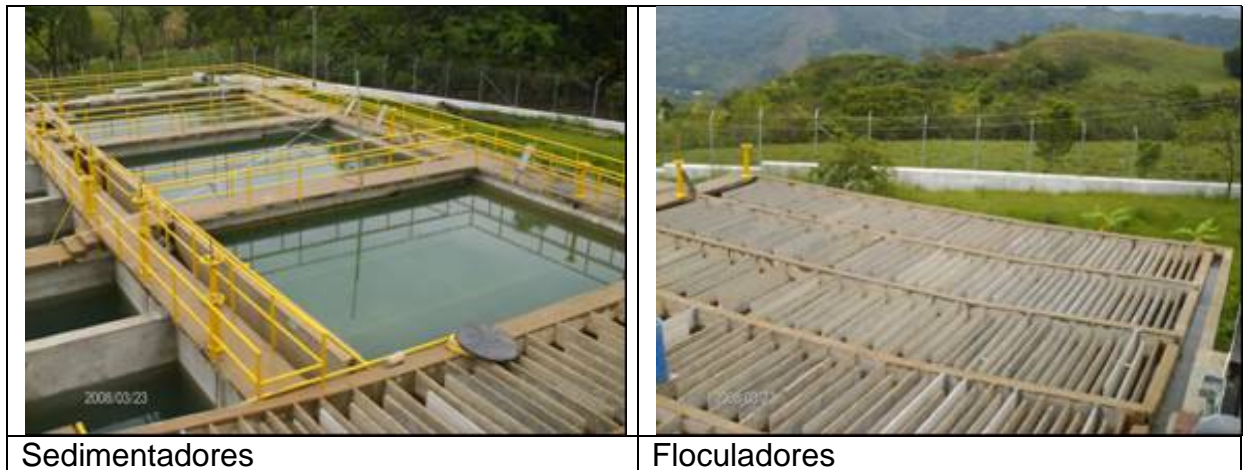
2.1.3 Sistemas de Tratamiento.

Se cuenta con una planta convencional con filtración rápida. El agua ingresa a una estructura de aquietamiento y una canaleta parshall donde se hace el aforo del caudal de entrada (107 l/s).

Los procedimientos que se llevan a cabo en la planta son:

- **Coagulación:** se realiza adicionando sulfato de aluminio a través de dos (2) dosificadores mecánicos. Se utiliza además Hidroxicloruro de Aluminio líquido como coadyuvante de coagulación, adicionado por goteo. **Floculación:** este proceso cuenta con nueve (9) módulos de flujo horizontal tipo canal con paralelas verticales construidas en concreto y en buen estado.
- **Sedimentación:** el agua ingresa a los tres (3) módulos de sedimentación con pantallas perforadas a través de un canal abierto. Estos sedimentadores tienen placas paralelas inclinadas. Se encuentran en buen estado.
- **Filtración:** para este proceso existen seis (6) unidades de filtración rápida de flujo descendente y autolavado.
- **Desinfección:** después de pasar por el proceso de filtración el agua ingresa a un canal, en donde se realiza la aplicación del cloro gaseoso.

Grafico 3. Tanques sedimentadores.



2.1.4 Almacenamiento

El sistema dispone de tres (3) tanques enterrados para almacenamiento continuos, los cuales comparten predios con la planta de tratamiento y tiene una capacidad total de 3000 m³.

Gráfico 4. Tanque de almacenamiento.



2.1.5 Conducción

La conducción de agua tratada se realiza mediante 2 líneas paralelas cada una de 18.0 km de longitud hasta el casco urbano, con tuberías en PVC y AC, que inician en 14" y reducen a 12" hasta conectarse a la red de distribución.

2.1.6 Red de distribución

La red de distribución, comprende un sistema de aproximadamente 20 Km, dividida en 3 sectores con diferentes diámetros de tubería y material de HG, AC y PVC La red matriz principal es de 12" y 8". Las redes menores están construidas con material en PVC de 2", 3", 4" y 6". Gran parte de la red tiene una vida de servicio de 25 años. Hay algunas problemáticas concretas de deterioro, particularmente en zonas de viaductos sobre Quebrada La Sopera, pero se debe investigar en detalle su verdadero estado a partir de una adecuada modelación y seguimiento. El sistema de distribución, cuenta con hidrantes y puntos en la red para la toma de muestras.

Dada la topografía del municipio con pendientes fuertes en sentido transversal hay sectores con baja presión por problemas asociados a autoconsumo que no permiten compensar la red. La consultoría realizó medidas con GPS y nivel de mano en algunos sectores y evidencia que cabezas estáticas suficientes para que se disponga de agua con buena presión pero esta situación no se logra por las razones anotadas.

2.1.7 Macromedición, micromedición y conexiones

Actualmente, no se tiene macromedición a la salida del tanque de almacenamiento, ni en ningún punto de la red de distribución.

Según información recopilada el día de la visita, el municipio cuenta con 4.973 Micromedidores instalados, de los cuales 3.328 están en funcionamiento y en su mayoría de velocidad.

Las conexiones domiciliarias son en tubería de 1/2" rígida y flexible en buen estado.

Gráfico 5. Cajilla Micromedidor.



2.1.8Continuidad del servicio

El municipio no presenta problemas de continuidad en el servicio. La captación, el tratamiento y la distribución se realizan las 24 horas los 7 días de la semana.

2.1.9Calidad del agua

Los análisis de calidad del agua son realizados en el laboratorio de aguas de la planta de tratamiento y remitidos a la secretaria de salud del Tolima para su aprobación. El agua es apta para el consumo humano desde el punto de vista fisicoquímico y bacteriológico según resultados emitidos en Febrero de 2009.



2.2 DIAGNÓSTICO TÉCNICO ALCANTARILLADO

2.2.1 Estado actual del sistema y sectores de descarga

El alcantarillado es de tipo sanitario pero es utilizado como combinado, con una longitud de 30 Km, con aporte de aguas residuales del 70% y 30% pluviales. Las fuentes receptoras de las aguas residuales son la quebrada La Sopera a donde llegan dos (2) emisarios y la quebrada La Pioja a donde llega un (1) emisario final, ambos sistemas sin previo tratamiento. Dichas quebradas cruzan el área urbana. Los colectores existentes se encuentran recubiertos en concreto a los cuales se conectan las cometidas domiciliarias en 6" en PCV. Existen una gran cantidad de vertimientos puntuales no reconocidos sobre estas fuentes.

2.2.2 Red de recolección, estado general de la tubería y componentes

El sistema de alcantarillado está conformado por tubería de 8", 10", 12" y 16" en cemento y PVC con una vida de servicio de más de 20 años en buen estado.

Existen planos del alcantarillado entregados en el PBOT 2001 donde se tiene identificados los puntos de vertimientos con los flujos respectivos y los posibles sitios de construcción de las plantas de tratamiento.

2.3 DIAGNÓSTICO TÉCNICO ASEO

2.3.1 Descripción del Sistema

La recolección de los residuos se hace diariamente de lunes a sábado en zona urbana del municipio. El barrido de las calles es diario por las vías pavimentadas y parques de la zona urbana, por medio de cuadrillas de recolección con carretilla.

La producción de residuos sólidos estimada en el casco urbano es de 570 toneladas mensuales, según información del PGIRS valor que representa un PPC de 0,60 Kg. /persona-día, producción levemente superior a la media encontrada en el departamento.

2.3.2 Disposición Final

La disposición se realiza en un botadero a cielo abierto ubicado en un predio de propiedad del Municipio. Aunque cuentan con una celda de disposición, no se está utilizando por obstrucción de basura a la entrada de la celda; esta situación se ha resuelto, removiendo los residuos con maquinaria.

3 RESULTADOS DE LA ESTAPA DE INVESTIGACION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo a la investigación realizada y a los resultados arrojados por las encuestas y entrevistas aplicadas a los diferentes funcionarios de cada una de las áreas de la Empresa de Servicios Públicos de CHAPARRAL se identificó los siguientes procesos y procedimientos:

Tabla 2. Procedimientos por área (Ver anexo 1)

	PROCESO	PROCEDIMIENTO
1. PLANEACION	1.1. Control y seguimiento	1.1.1 Gestión y Resultados
	1.2. Gestión de la Información	1.1.2 Informe de Gestión y resultados
		1.2.1 Para la Toma de Decisiones
2. ADMINISTRATIVA	2.1. Gestión del talento humano	2.1.1 Selección de Personal
		2.1.2 Inducción
		2.1.3 Capacitación del Personal
		2.1.4 Evaluación del Desempeño
		2.1.5 Liquidación de Nomina
		2.1.6 Permisos y Vacaciones
		2.1.7. Liquidación de contacto Laboral
	2.2. Administración de Materiales	2.2.1 Compras
		2.2.2 Inventarios
	2.3. Contratación	2.3.1 Contratación por Licitación o concurso
		2.3.2 Selección de la propuesta de Licitación o concurso
		2.3.3 Contratación directa
		2.3.4 Elaboración de Minuta
		2.3.5 Asignación de Sueldos y salarios
		2.3.6 Perfeccionamiento del contrato y aprobación de las garantías
2.3.7 Trámite cuenta de cobro		
2.3.8 Registro presupuestal		
2.3.9 Expedición certificado de disponibilidad presupuestal		
3. COMERCIAL	3.1. Costos y Gastos	3.1.1 Adopción de Nuevas tarifas
	3.2. Control de pagos al servicio	3.2.1 Lectura de Medición
		3.2.2 Revisión Previa
		3.2.3 Facturación
		3.2.4. Recaudo
		3.2.5 Plan de corete
		3.2.6 Convenio de pago
	3.3. Control de Usuarios	3.3.1 Registro de usuarios
		3.3.2 Reporte de novedades
		3.3.3 Censo de Usuarios
	3.4. PQR	3.4.1 Atención de PQR
	3.5. Jornadas Educativas	3.5.1 Organización de Jornadas Educativas
	3.6. Conexiones Domiciliarias	3.6.1 Instalación de acometida
		3.6.2 Reconexión de acometidas
3.6.3 Legalización de conexiones fraudulentas		
4. FINANCIERA	4.1. Contabilidad	4.1.1 Formulación de Presupuesto
		4.1.2 Ejecución Activa y Pasiva del Presupuesto.
		4.1.3 Cuadre de bancos y conciliaciones bancarias
		4.1.4 Manejo de Libros
5. PERATIVA	5.1. Control de Redes	5.1.1 Limpieza y vigilancia de la fuente abastecedora
		5.1.2 Mantenimiento preventivo y correctivo del acueducto
		5.1.3 Mantenimiento preventivo y correctivo del Alcantarillado
		5.1.4 Reparación de daños
		5.1.5 Detención de Fugas no Visibles
		5.1.6 Información a la comunidad por suspensión del Servicio
	5.2. Operación y mantenimiento de la PTAP	5.2.1 Operación de los floculadores
		5.2.2 Mantenimiento de los Floculadores
		5.2.3 Operación de los Sedimentadores
		5.2.4 Mantenimiento de los Sedimentadores
		5.2.5 Operación de los Filtros
		5.2.6 Mantenimiento de los filtros
		5.2.7 Operación de desinfección
		5.2.7 Mantenimiento de la desinfección
5.2.8 Elaboración de registro PTAP		
6. TECNICA	6.1. Gestión Técnica	6.1.1 Administración de Planos y Memorias técnicas
		6.1.2 Elaboración del Plan anual de Obras e Inversiones

TITULO II

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

PRESENTACION

Las empresas de servicios públicos dentro de su proceso de Fortalecimiento Institucional, deben asegurar la organización de sus estructuras laborales y velar por el mejoramiento continuo de sus procesos en busca de una eficiente prestación de los servicios a la comunidad de influencia.

Es así que se llega a un punto en el cual se deben identificar a ciencia cierta las funciones y labores de cada uno de los miembros de la Empresa, los documentos que se utilizan y plasmarlas en un documento que refleje y regule sus métodos de resolución y aporte a la optimización del servicio y disminución de los tiempos de corrección o solución de problemas; este documento se llama Manual de Procedimientos.

El Manual de Procedimientos de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHAPARRAL “EMPOCHAPARRAL ESP”., fue desarrollado teniendo en cuenta lo anteriormente enunciado, previendo tener siempre presente las formas como se desarrollan actualmente los procesos y su forma de optimizarlo al igual que las consideraciones y experiencias particulares de cada funcionario sobre sus cargos y funciones, de igual forma teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de Funciones de la Empresa.

Por todo lo anterior se considera un documento muy completo sobre las formas individuales de la prestación de los servicios por áreas una vez haya sido adoptado por la Empresa y entre en funcionamiento, y es un eficiente material de consulta para los funcionarios nuevos y actuales.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para la consolidación del Manual de de Procedimientos se deben tener en cuenta los siguientes componentes y su orden para relacionar cada procedimiento:

Proceso

Identifica el proceso al cual pertenece el procedimiento

Procedimiento

Registra de manera precisa y clara el nombre del procedimiento.

Código

Es la identificación del procedimiento según el sistema de codificación adoptada al interior de la institución.

- *Codificación propuesta para los procedimientos en este manual*

La codificación de los procedimientos se utiliza para facilitar su ubicación e identificación de forma segura y rápida. Se emplean esquemas numéricos y alfabéticos o alfanuméricos; y se estructuran así:

- *Primeros caracteres:* identifican el área funcional donde principalmente se lleva a cabo el procedimiento, también va a identificar aquellos procedimientos que atraviesan todas las áreas.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

- *Segundos caracteres:* identifican el proceso del cual hace parte el procedimiento en cuestión.
- *Terceros caracteres:* identifican al procedimiento específico.

¿Cuáles son los primeros caracteres?

Para el presente manual, los caracteres a utilizar son los siguientes: se escogieron caracteres alfabéticos en función del Área de Funcional y una clave especial para aquellos procedimientos transversales:

Área Funcional	Clave
Área de Planeación y Dirección	GP
Área Administrativa	GA
Área Comercial	GC
Área Financiera	GF
Área Operativa	GO
Área Técnica	GT

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

¿Cuáles son los segundos?

Se escogieron caracteres numéricos en función de los procesos existentes:

- ✚ 01 Control y Seguimiento
- ✚ 02 Gestión de la Información
- ✚ 03 Gestión del Talento Humano
- ✚ 04 Administración de Materiales

- ✚ 05 Contratación
- ✚ 06 Costos y Tarifas
- ✚ 07 Control de Pagos al Servicio
- ✚ 08 Control de Usuarios
- ✚ 09 Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR)
- ✚ 10 Jornadas Educativas
- ✚ 11 Conexiones Domiciliares
- ✚ 12 Contabilidad
- ✚ 13 Control de Redes
- ✚ 14 Operación y Mantenimiento PTAP
- ✚ 15 Gestión Técnica

Por ejemplo GA – 03 significa proceso de Gestión del Talento Humano que se encuentra dentro del Área Administrativa.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

¿Cuál es el tercer carácter?

Corresponde al número del procedimiento que se encuentra dentro de alguno de los procesos anteriores.

Ejemplo:

Clave	Proceso	Clave	Procedimiento
04	Administración de Materiales	01	Compras
		02	Inventarios

Entonces decimos que el Código GA – 04 – 02 indica el procedimiento de Inventarios que se encuentra dentro del proceso Administración de Materiales que a su vez es una Función del Área Administrativa.

Objetivos

Conocer lo que se pretende alcanzar con cada una de las actividades desarrolladas, estas deben ser acordes con los planes, políticas y generales de proceso en particular.

Alcance

Define a que grupos, dependencias o trámites se aplica el procedimiento descrito en qué casos y bajo qué condiciones.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Definiciones

Explicación de términos técnicos, siglas, expresiones idiomáticas, utilizadas en el primer procedimiento.

Desarrollo

La propuesta de esta manual es la siguiente:

Actividad	Descripción	Responsable		
<p>Es el número secuencial de la actividad correspondiente.</p> <p>1.....n</p>	<p>Define de manera secuencial cada una de las actividades que se ejecutan en el procedimiento.</p>	<p>Enuncia los cargos, entidades o dependencias responsables de realizar las actividades del procedimiento.</p>		
<p>ELABORO: Corresponde al nombre firma de la (s) persona(s) que elaboro (arón) el documento</p>	<p>APROBO: Corresponde al nombre, cargo y firma del cargo que corresponde a la persona que aprueba el procedimiento</p>	<p>FECHA: Identificación del día, mes y año en que se aprobó el procedimiento.</p>	<p>CODIGO PROCEDIMIEN TO: Codificación adoptada para el presente manual.</p>	<p>PAGINA : se escribe el numero de pagina correspondiente</p>

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<p>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</p>	<p>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</p>	<p>Mayo de 2009</p>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Diagramas de flujo

¿Que son los diagramas de flujo?

Los diagramas de flujo o de procesos, conocidos también como flujogramas, son diseños donde se presenta cada proceso en forma grafica y detallada, establecen los diferentes pasos a dar, así como también, las dependencias que participan para la ejecución y desarrollo de los procedimientos.

Para al presente Manual de Procedimientos, se aplicaran los diagramas de flujo de tipo vertical, a fin de facilitar su comprensión y asimilación pedagógica por parte de los miembros de la Empresa.

¿Qué preguntas se deben responder en el flujograma?

Debe responder a los siguientes interrogantes:

- a) *¿Qué hace?* Identifica la finalidad, resultado que se obtiene o justificación de la actividad u operación que se desarrolla.
- b) *¿Dónde se hace?* Sirve para establecer el sitio en donde se desarrolla el proceso.
- c) *¿Cuándo se hace?* Determina el orden o la secuencia del proceso. Fija la posición exacta de cada paso dentro del proceso.

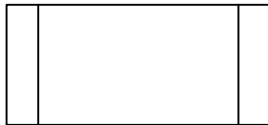
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

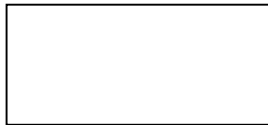
d) ¿Quién lo hace? Detecta que dependencia o personas que desarrollan el proceso.

e) ¿Cómo lo hace? Identifica los medios (métodos y técnicas) para realizar la actividad u operación.

¿Cuáles son los símbolos utilizados en los flujogramas del presente Manual de Procedimientos?



Generador o receptor: Dependencia, cargo o persona que origina o da fin a un procedimiento y cuyo nombre se coloca en el cuerpo del símbolo.



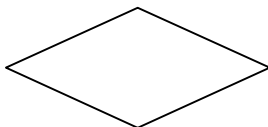
Proceso: Identifica una actividad u operación que deba desarrollarse dentro de un procedimiento.



Documento: Representa un documento físico que genera, recibe y procesa (modifica, consulta, revisa). El nombre o código del documento se coloca dentro del símbolo.



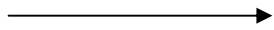
O: Original: Cuando interesa conocer el número de copias y su distribución individual.
 1: Primera copia

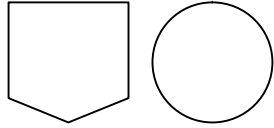


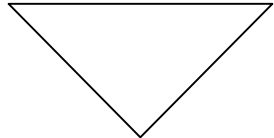
Decisión: Representa la bifurcación de un proceso en dos, dependiendo de determinada condición.

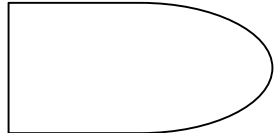
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

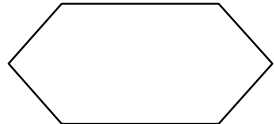
	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

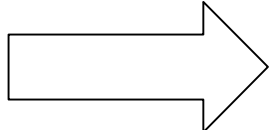
 *Líneas de flujo:* Simboliza el sentido o flujo de la información; representa una vía del proceso que conecta a sus elementos.


 *Conectores:* Representa las conexiones entre elementos de un mismo procedimiento. Se utiliza para indicar la continuación de proceso en el diagrama de flujo (paso a página siguiente).

 *Archivo definitivo:* Simboliza un archivo que no tiene mayor importancia o no vuelve a ser utilizado en el procedimiento (archivos muertos, personales).

 *Demora:* Indica la interrupción de un procedimiento por causas ajenas al mismo (por ejemplo, cuando un documento espera ser revisado).

 *Preparación para un proceso:* Para efecto del presente documento se usara para aclaración de proceso o procesos de terceros.

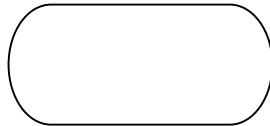
 *Transporte, manejo o traslado:* Se utiliza para mover o enviar materiales, productos y/o documentos, ya sea dentro o fuera de la empresa.

 *Proceso alternativo:* Indica que dos procesos ocurren a la vez. Quiere decir que son alternativos.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------



Inicio o final del proceso.

¿Cuáles son las ventajas de los flujogramas?

Las ventajas de los flujogramas son las siguientes:

- ✚ Permiten describir rápidamente los procedimientos que conforman un proceso.
- ✚ Muestran los hechos más significativos de un proceso.
- ✚ Proporciona un medio más eficaz para comparar los procesos actuales de una determinada operación o actividad en una dependencia específica.
- ✚ Muestra cuando los documentos entran en trámite y determina claramente omisiones y demoras en los procesos.
- ✚ Sirven de guía para la implantación o mejoras de los procesos.
- ✚ Permiten visualizar en forma rápida la redundancia o duplicidad de actividades.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Documentación Relacionada o Formas de Papelería:

Se toman los documentos que expide la entidad y se analiza luego se seleccionan y estandarizan (de acuerdo con la racionalización de trámites) los más importantes siempre que contengan la información necesaria.

¿Qué formas de papelería se deben anexar?

Se debe anexar una relación de las formas de papelería de carácter oficial que se utilizan en los procesos tales como: formularios, facturas, formatos, controles de documentos, cuadros, entre otros. Revisando los que se están implementando para introducirlos al Manual de Procedimientos; si es necesario, hacer modificaciones que conlleven a un eficiente y controlado flujo de información.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

1. ÁREA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN

1.1. PROCESO: CONTROL Y SEGUIMIENTO

Ante todo el control y el seguimiento, deben ser considerados como procesos retroalimentados y de mejoramiento continuo para la gerencia, en tal sentido esta labor debe ser realizada de manera permanente y oportuna por cuanto el éxito de la gerencia radica en la adecuada toma de decisiones. A su vez, se encargan de medir la eficiencia, eficacia y economía de los procedimientos, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

1.1.1 Procedimiento: Gestión Y Resultados

Código: GP – 01 – 01

Objetivo

Lograr que los empleados se concienticen de la importancia de desarrollar sus actividades de la mejor manera posible, para hacer de la entidad una empresa eficiente y rentable. También permite mantener un orden y control del trabajo diario realizado en la entidad y saber cómo se están desarrollando los procesos al interior de la misma.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Alcance

Aplica para todas las áreas funcionales, empleados, recursos, en fin, aplica para toda entidad en general.

Definiciones

Control: Entendida como una acción de soporte; que cada persona debe ser responsable por la ejecución de sus tareas y por ende del control de las mismas. De lo contrario, llevaría a los funcionarios de la entidad a perder la noción de su propia responsabilidad, a desmotivarse arraigar aun más la idea de que el control es algo ajeno en cabeza de terceros, por tal razón el papel fundamental es proporcionar los medios para que las personas ejecuten sus propias actividades asumiendo su propia responsabilidad.

Seguimiento: Se trata de una labor de acompañamiento a la gestión, que se hace con la gente y para la gente, es decir no puede entenderse el seguimiento como una observación inquisitiva o policiva hacia la organización con señalamientos poco constructivos, sino por el contrario con acciones que induzcan a y aceleren el cambio de actitud.

Boletín diario: Es un documento donde el Gerente lleva un cronograma de actividades a desarrollar por parte de de los empleados de la entidad, en el se incluyen aspectos tales como: las rutas de trabajo, las revisiones previas, la atención a fraudes. También se describe quien es el responsable.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN
Proceso:	Control y Seguimiento
Procedimiento:	Gestión y Resultados
Alcance:	Aplica para toda la entidad en general
Código:	GP – 01 – 01

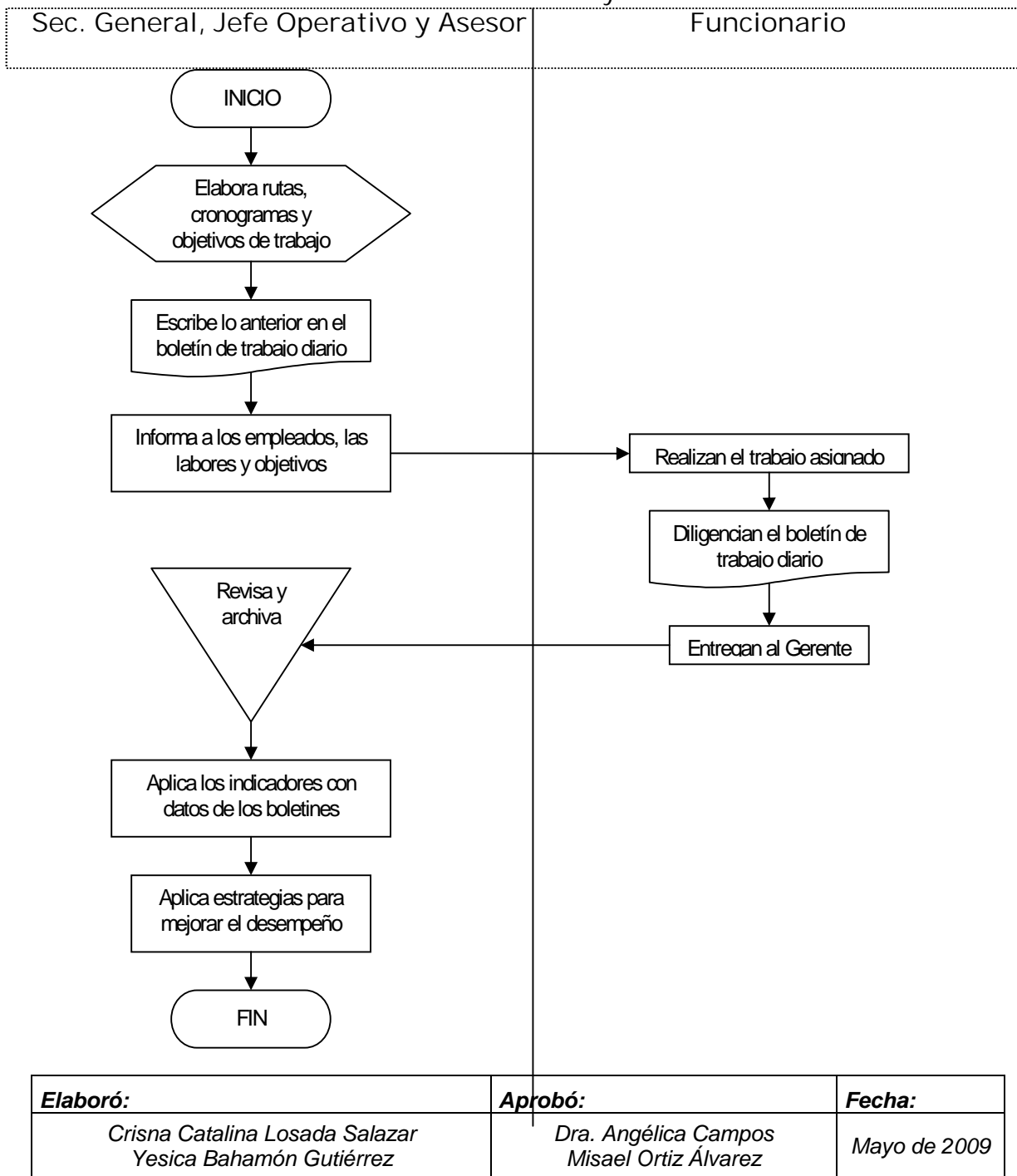
Actividad	Descripción	Responsable
01	Elabora las rutas y el cronograma de trabajo de acuerdo con el manual de funciones de la entidad. También propone los objetivos que cada empleado debe cumplir en el transcurso de la jornada y los anota en el boletín diario de trabajo.	Secretario General y Jefe Operativo
02	Informa las labores del día a cada uno de los Funcionarios y los objetivos propuestos.	Jefe Operativo
03	Realiza el respectivo trabajo asignado por el Gerente.	Funcionario
04	Proceden a diligenciar el formato boletín diario de trabajo colocando la hora de inicio y finalización y haciendo sus observaciones con respecto a los objetivos propuestos.	Funcionario
05	Entrega la hoja al jefe, el cual revisa y archiva.	Funcionario
06	Toma los boletines a fin de mes, de los cuales obtiene la información necesario para aplicar los indicadores de gestión.	Asesor Administrativo
07	Con base en los resultados de los indicadores, toma los correctivos necesarios.	Secretario General

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL Y SEGUIMIENTO
Procedimiento: Gestión y resultados



Elaboró:

Crisna Catalina Losada Salazar
Yesica Bahamón Gutiérrez

Aprobó:

Dra. Angélica Campos
Miguel Ortiz Álvarez

Fecha:

Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

1.1.2 Procedimiento: Informes De Gestión Y Resultados.

Código: GP – 01 – 02

Objetivos

Rendir correctamente los informes a los diferentes organismos que los soliciten, ejemplo: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las demás entidades que lo requieran.

Alcance

Aplica para todos los procesos desarrollados al interior de la organización.

Definiciones

Superintendencia de Servicios Públicos: Es un organismo de carácter técnico. Creado por la organización de 1191 para que, por delegación de Presidente de la república, ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Publica las evaluaciones de gestión realizadas a los prestadores y proporcionan la información pertinente a quien la solicite. Conceptos a las Comisiones de Regulación y Ministerios que así lo requieran en relación con los servicios públicos domiciliarios.

Informes: conjunto de datos o instrucciones sobre algo o alguien.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN
Proceso:	Control y Seguimiento
Procedimiento:	Informe de gestión y resultados
Alcance:	Aplica para todos los procesos desarrollados al interior de la organización.
Código:	GP – 01 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	Redacta toda la información del mes.	Asesor Administrativo
02	Clasifica los documentos de las labores realizadas al interior de la organización.	Asesor Administrativo
03	Con la información elabora el informe y lo envía al Gerente.	Asesor Administrativo
04	Lo revisa, si está de acuerdo lo firma, si no lo devuelve al Asesor.	Gerente
05	Si lo firmó entonces lo envía a las entidades que lo soliciten, si no lo corrige y lo pasa al Gerente para otra revisión.	Asesor Administrativo

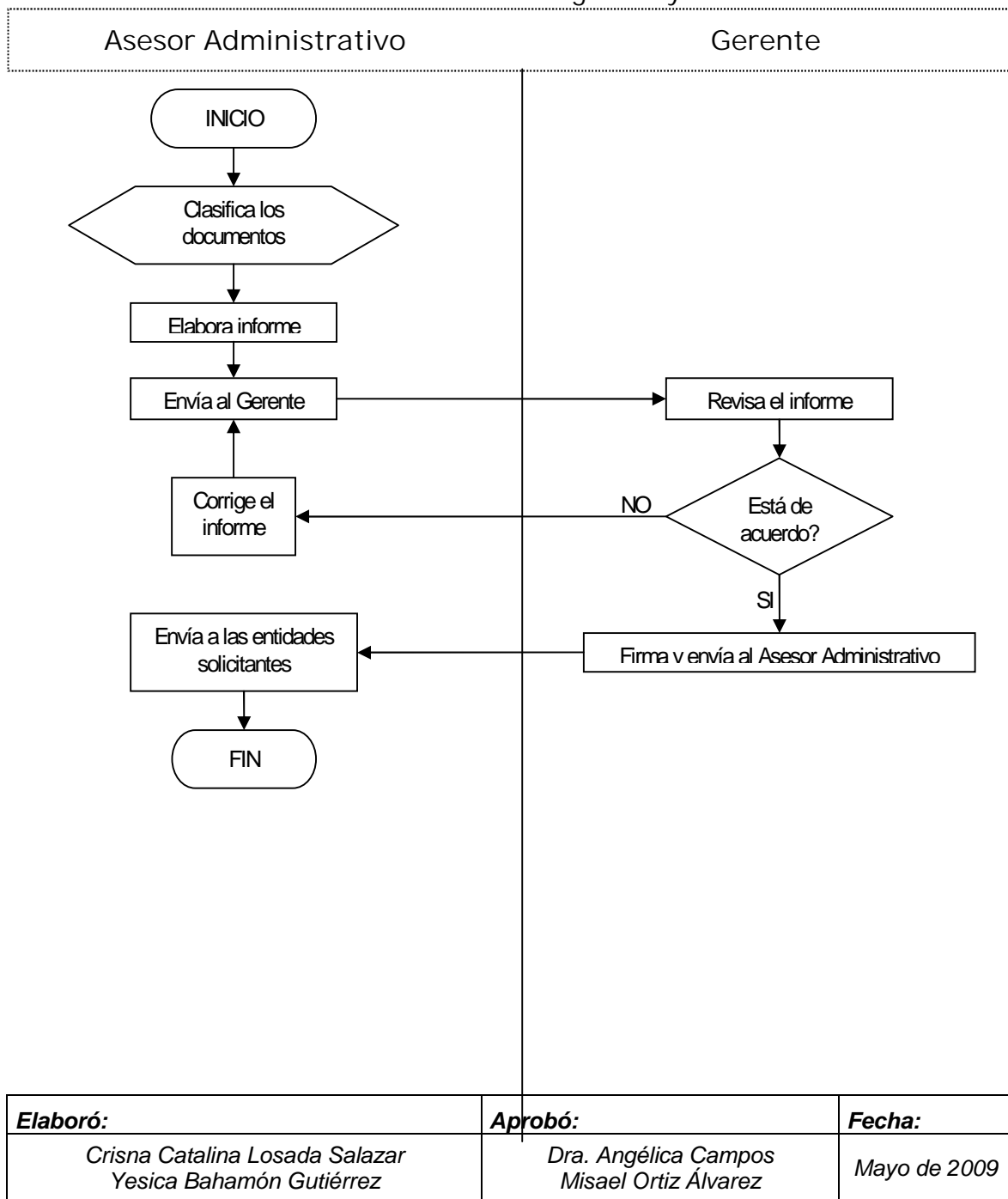
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL Y SEGUIMIENTO

Procedimiento: Informe de gestión y resultados



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

1.2 PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

La corrupción florece rampante en la oscuridad de los rincones secretos de una sociedad y un estado poco transparente en su accionar, que somete al ciudadano a la desinformación y desorientación, a procesos complejos, lentos y con enorme poder subjetivo de funcionarios desmotivados y poco comprometidos con la institución. Lo anterior podrá ser neutralizado en la medida en que se coloque tanta información como sea posible a disposición de toda la gente. Esto es, multiplicar la información y atención al ciudadano, reducir el poder subjetivo del funcionario, eliminar pasos y requisitos inútiles y segregar dentro de sistemas abiertos y transparentes.

1.2.1 Procedimiento: Gestión De La Información.

Código: GP – 02 – 01

Objetivo

Mantener la información de manera ordenada, adecuada y oportuna, tanto para los clientes externos de la entidad como para los clientes internos, en este último caso, la información es indispensable para la toma de decisiones respecto al futuro de organización.

Alcance

Aplica para todos los procesos llevados a cabo al interior de la organización.

Definiciones

Documentos: Por documento se entiende en sentido general, cualquier soporte que contiene información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado. El Archivo General de Nación define como el documento de archivo: "...registro de información producida o recibida por una persona o entidad en funcionamiento de

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

sus actividades, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico económico, histórico o cultural y de debe ser objeto de conservación.

Archivo: Conjunto de documento, sea cual fuere su fecha, su forma y el soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en transcurso de su gestión.

Archivo Central: Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva una vez finalizado su tramite; pero que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y por los particulares en general.

Archivo de Gestión: Aquel en que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados y sometidos a continua utilización, así como a consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que soliciten. Para nuestro caso este archivo lo manejar al auxiliar administrativo.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN	
Proceso:	Gestión De La Información Para La Toma De Decisiones	
Procedimiento:	Gestión de la Información	
Alcance:	Aplica a todos los procesos llevados a cabo al interior de la organización.	
Código:	GP – 02 – 01	
Actividad	Descripción	Responsable
01	En cada proceso en las diferentes dependencias se producen los documentos.	
03	Se organizan respetando los principios de procedencia u origen y orden original.	Funcionario
04	Los envía al archivo de la Empresa.	Jefe Financiero
05	Los clasifica, separa, organiza físicamente de manera adecuada, de acuerdo a los lineamientos dados por el archivo general y los archiva temporalmente.	Funcionario
06	Realizan las consultas necesarias de los documentos.	Usuarios de la información

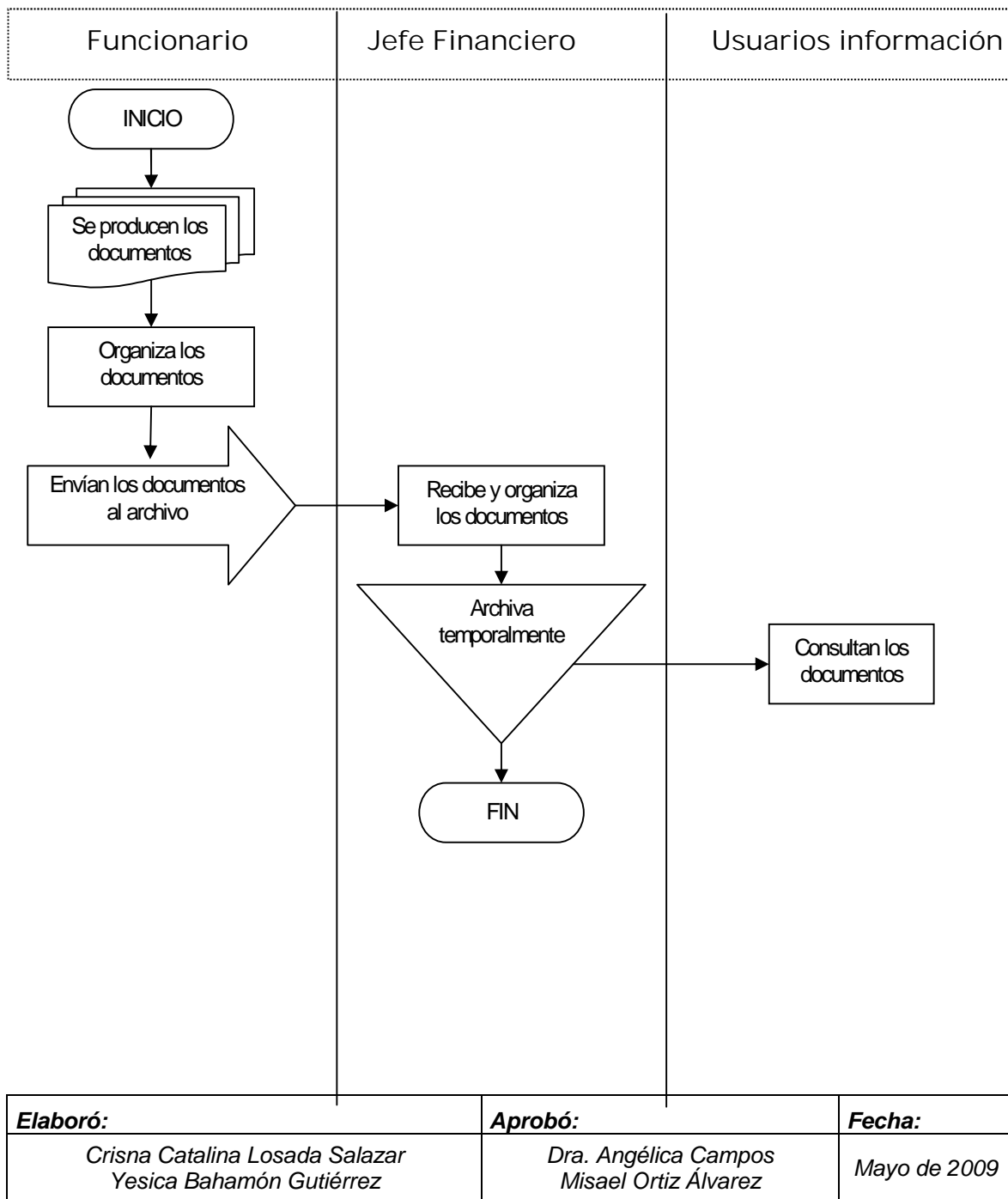
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

Procedimiento: Gestión de la Información



Elaboró:

Crisna Catalina Losada Salazar
Yesica Bahamón Gutiérrez

Aprobó:

Dra. Angélica Campos
Miguel Ortiz Álvarez

Fecha:

Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

2 AREA ADMISTRATIVA

2.1 PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La gestión del talento humano establece los mecanismos de reclutamiento y selección del personal para que se cumplan las características de los procesos operativos y administrativos que se realizan en la Empresa y conforme se vaya generando la capacitación necesaria para realizar el cambio cultural en las personas. Además, se evalúan los resultados del personal y se analiza, como consecuencia, los resultados en la organización.

2.1.1 Procedimiento: Selección De Personal

Código: GA – 03 – 01

Objetivo

Encontrar y colocar a la persona adecuada en el puesto adecuado de tal forma que su desempeño contribuya al logro de los objetivos del cargo o puesto.

Alcance

Se aplica a la selección de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta en la entidad.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

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 examinado

Contrato laboral: Acuerdo mediante al 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: Estos deberán ser llevados a efecto por un médico especializado en medicina del trabajo, con el conocimiento del tipo de actividades que desempeñara 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) Contratar individuos capacitados para la realización de un determinado trabajo; b) 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Proceso:	<i>Gestión del Talento Humano</i>
Procedimiento:	<i>Selección de Personal</i>
Alcance:	<i>Se aplica a la selección de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta</i>
Código:	<i>GA – 03 – 01</i>

Actividad	Descripción	Responsable
01	El proceso se inicia cuando se presenta una vacante, o sea que el puesto o cargo no cuenta con titular	Gerente
02	Se realiza el análisis y la descripción del cargo de acuerdo a los requerimientos	Gerente
03	Se realiza la convocatoria pública con los requisitos mínimos exigidos por la vacante	Gerente
04	Se reciben las hojas de vida de los aspirantes	Gerente
05	Se realiza un estudio de las hojas de vida teniendo en cuenta todos los requisitos del cargo así como los estudios realizados, la especialidad, experiencia laboral y grados de responsabilidad en los cargos anteriores y se hace una pre selección de las mejores.	Gerente
06	Se verifican los datos proporcionados por los candidatos preseleccionados en la solicitud y se investigan antecedentes personales y laborales.	Gerente
07	Se realizan pruebas psicotécnicas y de aptitudes a los candidatos preseleccionados con apoyo de una entidad especializada, el SENA o el personal de la empresa certificado en competencias laborales.	Gerente
08	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; también se le informa la naturaleza del trabajo, la remuneración ofrecida, etc., a fin de que decida si le interesa seguir adelante con el proceso.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Proceso:	<i>Gestión del Talento Humano</i>
Procedimiento:	<i>Selección de Personal</i>
Alcance:	<i>Se aplica a la selección de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta</i>
Código:	<i>GA – 03 – 01</i>

09	Teniendo en cuenta los resultados de las evaluaciones y la entrevista, se selecciona a la persona que demostró cumplir satisfactoriamente todos los requisitos para el cargo.	Gerente
10	El candidato elegido se realiza los exámenes médicos	Candidato
11	Se realiza el contrato y se abre el expediente laboral.	Gerente
12	Se define la seguridad social del Funcionario (Salud, pensión, cesantías y riesgos profesionales).	Jefe financiero
13	Se pasa al procedimiento de inducción.	Candidato

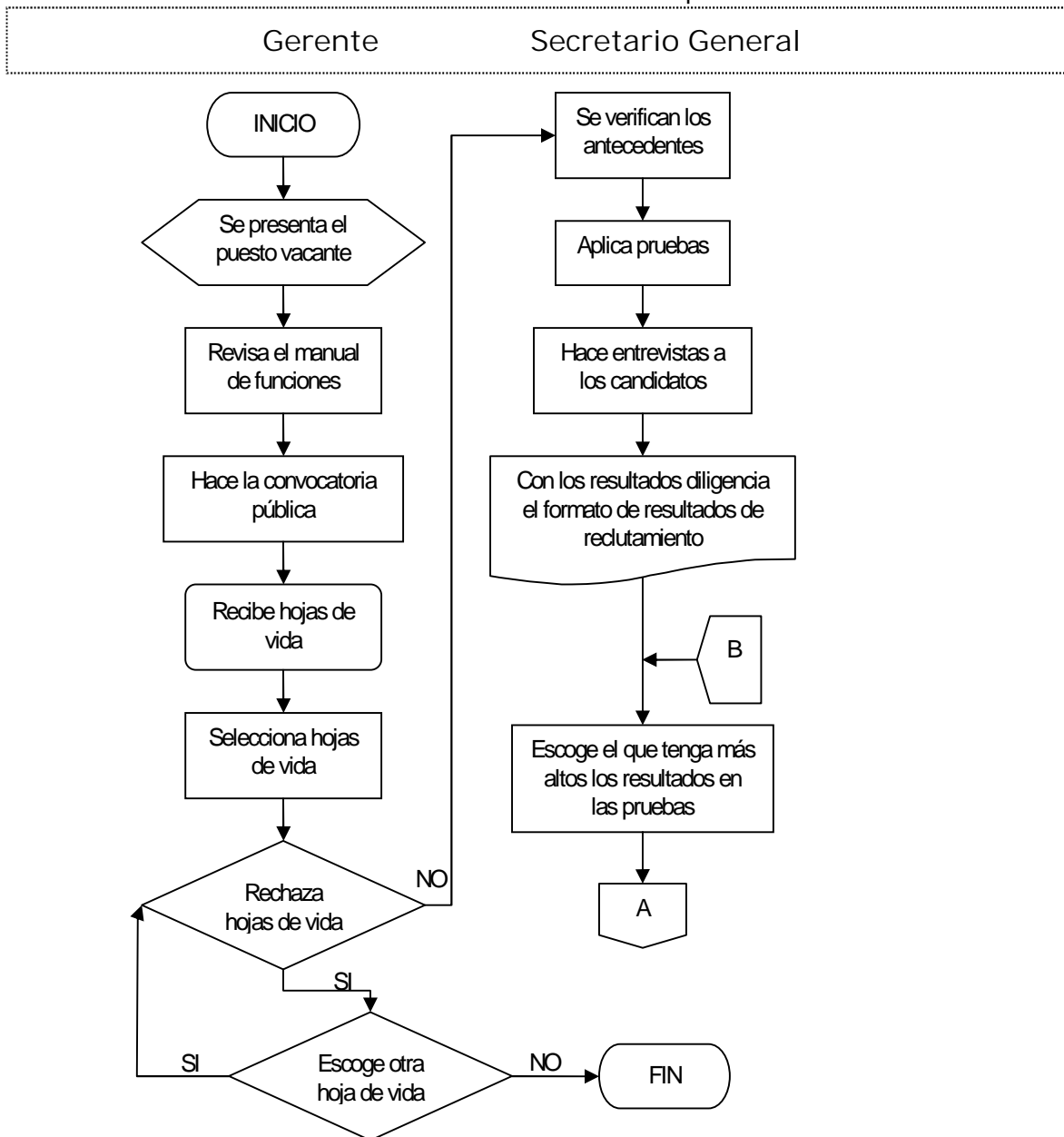
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimiento: Selección de personal



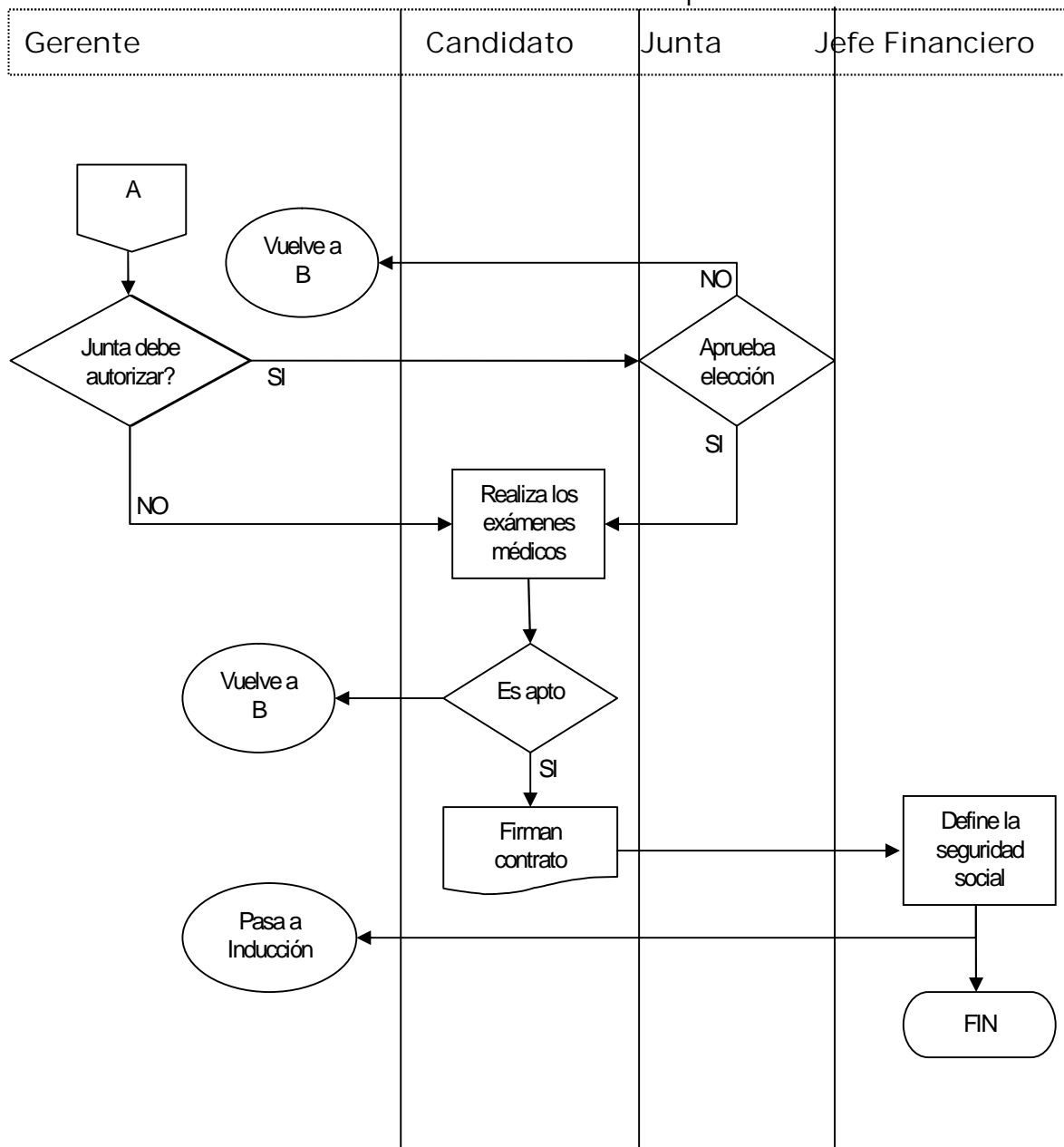
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimiento: Selección de personal



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.1.2 Procedimiento: Inducción

Código: GA – 03 – 02

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 este obtenga la información tanto de los antecedentes básicos sobre la empresa, como la relacionada al puesto de trabajo. Esta información básica incluye aspectos como nomina, 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 no hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, sus funciones, sus procedimientos y detalles particulares de cargo.

Documentación relacionada

El contrato laboral, sea este a término fijo o término indefinido.

El reglamento interno de la entidad, El manual de funciones del cargo.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimiento:	Inducción
Alcance:	Se aplica a la inducción de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta
Código:	GA – 03 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	Inicia cuando se requiere dar al funcionario nuevo una inducción u orientación sobre el cargo a desempeñar.	Gerente
02	Se le entrega al funcionario nuevo el manual de funciones correspondiente al cargo.	Gerente
03	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
04	Se le 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
05	Se efectúa un recorrido a las instalaciones de la entidad, a fin de mostrarle al funcionario el lugar de trabajo.	Gerente
06	Se hace la presentación formal del funcionario nuevo ante los compañeros de trabajo.	Gerente
07	Si existe la posibilidad se debe realizar un empalme con el anterior funcionario que tenía el mismo puesto, sobre el cual al 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.	Funcionario Nuevo

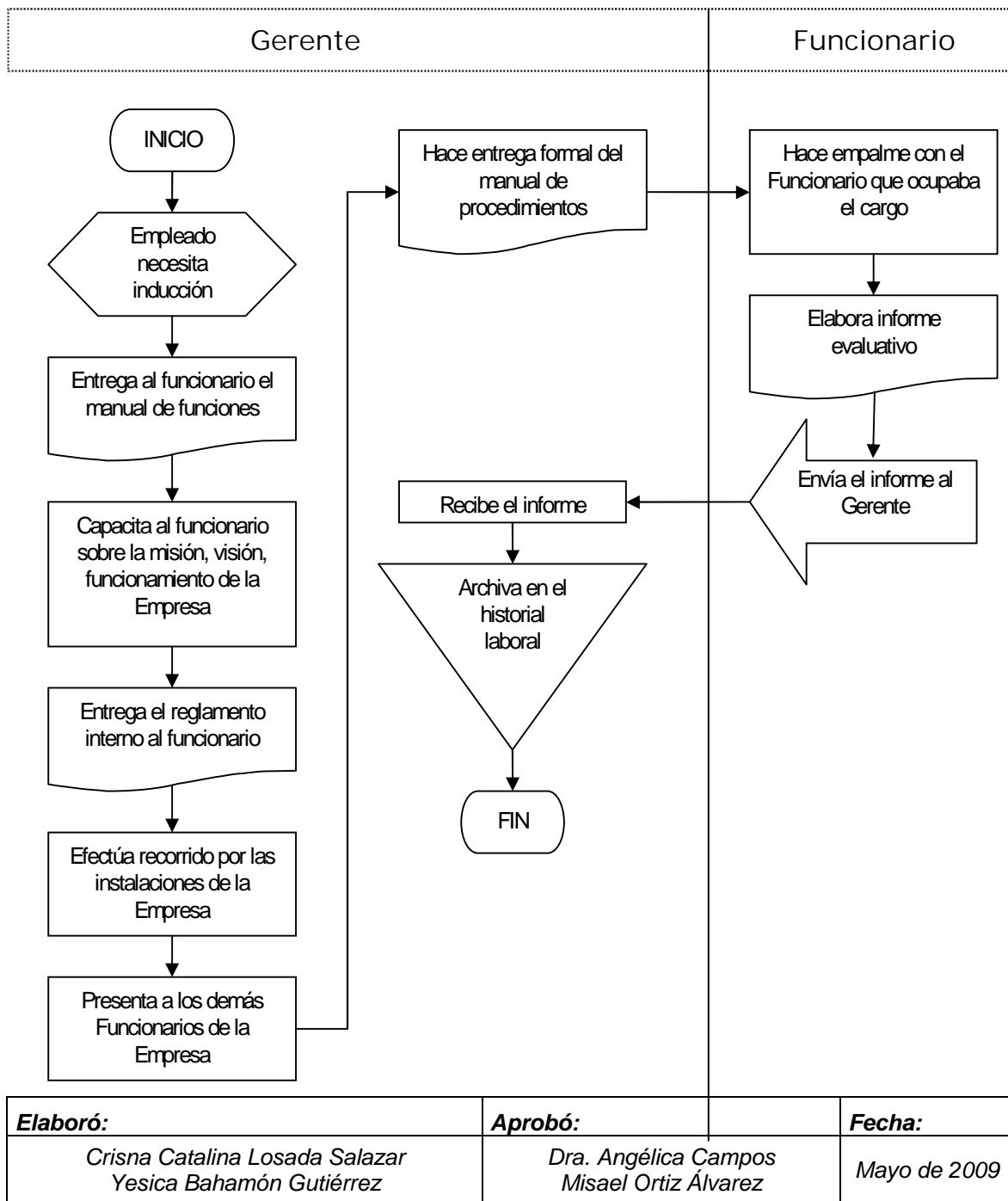
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimiento: Inducción



Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.1.3 Procedimiento: Capacitación Del Personal

Código: GA – 03 – 03

Objetivo

Proporcionar a los funcionarios nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo y desarrollarse personal y profesionalmente.

Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los funcionarios de la entidad. Además puede aplicarse también a los miembros de la Junta Directiva.

Definiciones

Inventario del talento humano: Inventario que tiene por objeto conocer que 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 cuales 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, o a las aptitudes o comportamientos negativos de los funcionarios actuales. Para el caso de los nuevos empleados, simplemente se analiza que capacitaciones requieren estos debido a su falta de experiencia o conocimiento insuficientes.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

Capacitación: Proceso de aprendizaje que se le ofrece al personal acerca de las aptitudes y conocimientos básicos que requiere 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 de resultado.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimiento:	Capacitación del Personal
Alcance:	Se aplica a todos los funcionarios de la Empresa
Código:	GA – 03 – 03

Actividad	Descripción	Responsable
01	Realizar el inventario del talento humano con el que cuenta la empresa. A fin de establecer el número de personas a capacitar.	Gerente
02	Efectuar la evaluación de las necesidades de capacitación para los funcionarios, mediante un análisis del desempeño.	Gerente
03	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
04	Establecer los objetivos de capacitaciones observables y medibles.	Gerente
05	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
06	Se efectúa la asignación presupuestal correspondiente para cubrir los costos y gastos de la capacitación.	
07	Ejecución de la capacitación en el lugar y fecha programada, o asistencia a la capacitación externa.	Gerente
08	Se evalúa la capacitación, a fin de comprobar que el funcionario logró los objetivos.	Gerente
09	Si la capacitación fue externa, se debe analizar la posibilidad de socializar lo aprendido con los demás compañeros.	Funcionario Capacitado

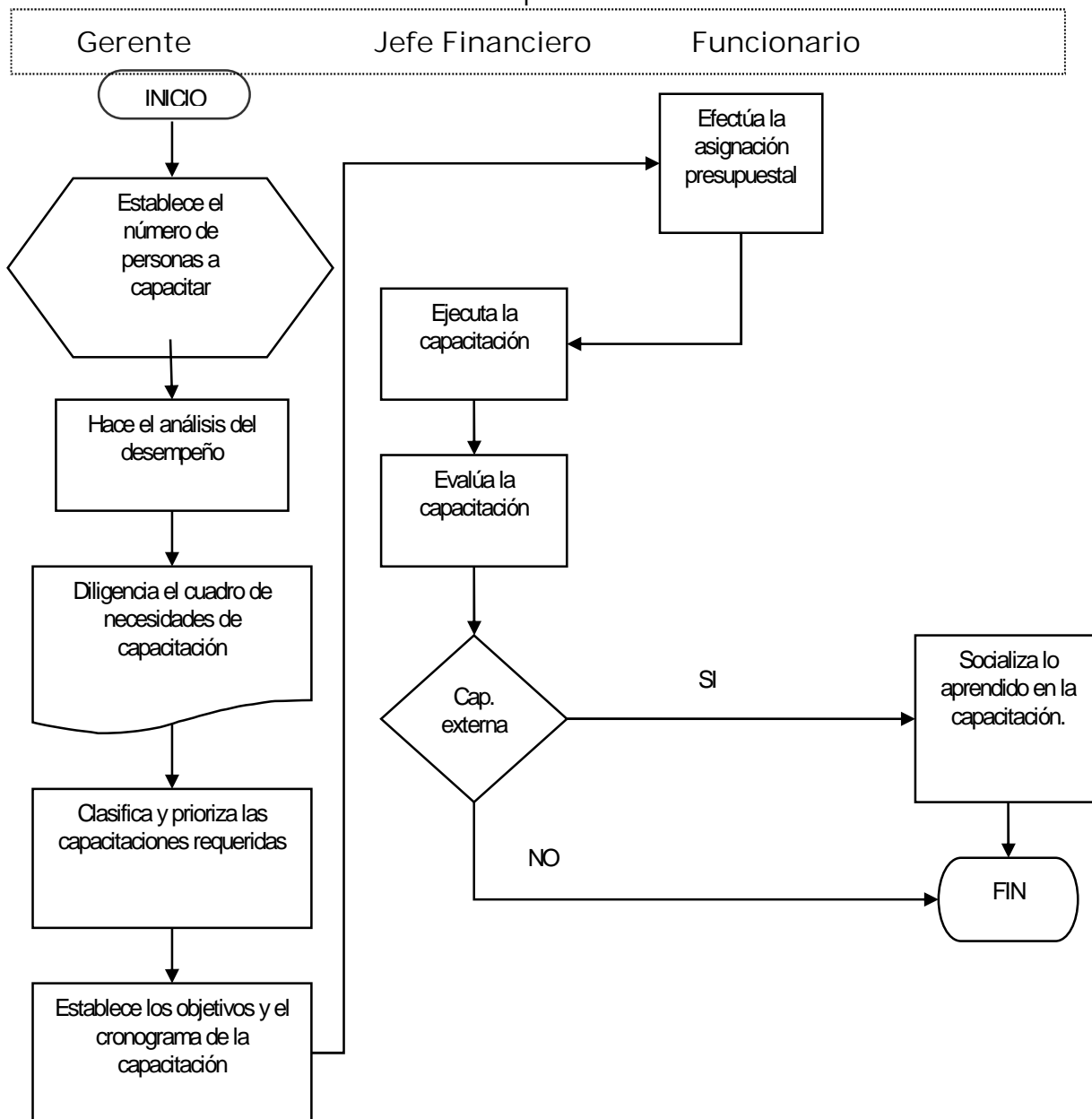
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimiento: Capacitación del Personal



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.1.4 Procedimiento: Evaluación Del Desempeño

Código: GA – 03 – 04

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 aplicara la evaluación efectuada por el jefe inmediato. Este aplica a todos los funcionarios de la empresa, incluyendo al mismo administrador. En este último caso la evaluación es realizada por la junta.

Definiciones

Escala grafica 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 cómo bueno o no satisfactorio.

Efecto de halo: En la evacuación del tiempo del desempeño, el problema que se presenta es, 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

Condescendencia o severidad: Es 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimiento:	Evaluación del Desempeño
Alcance:	Se aplica a todos los funcionarios de la Empresa, incluyendo al Gerente
Código:	GA – 03 – 04

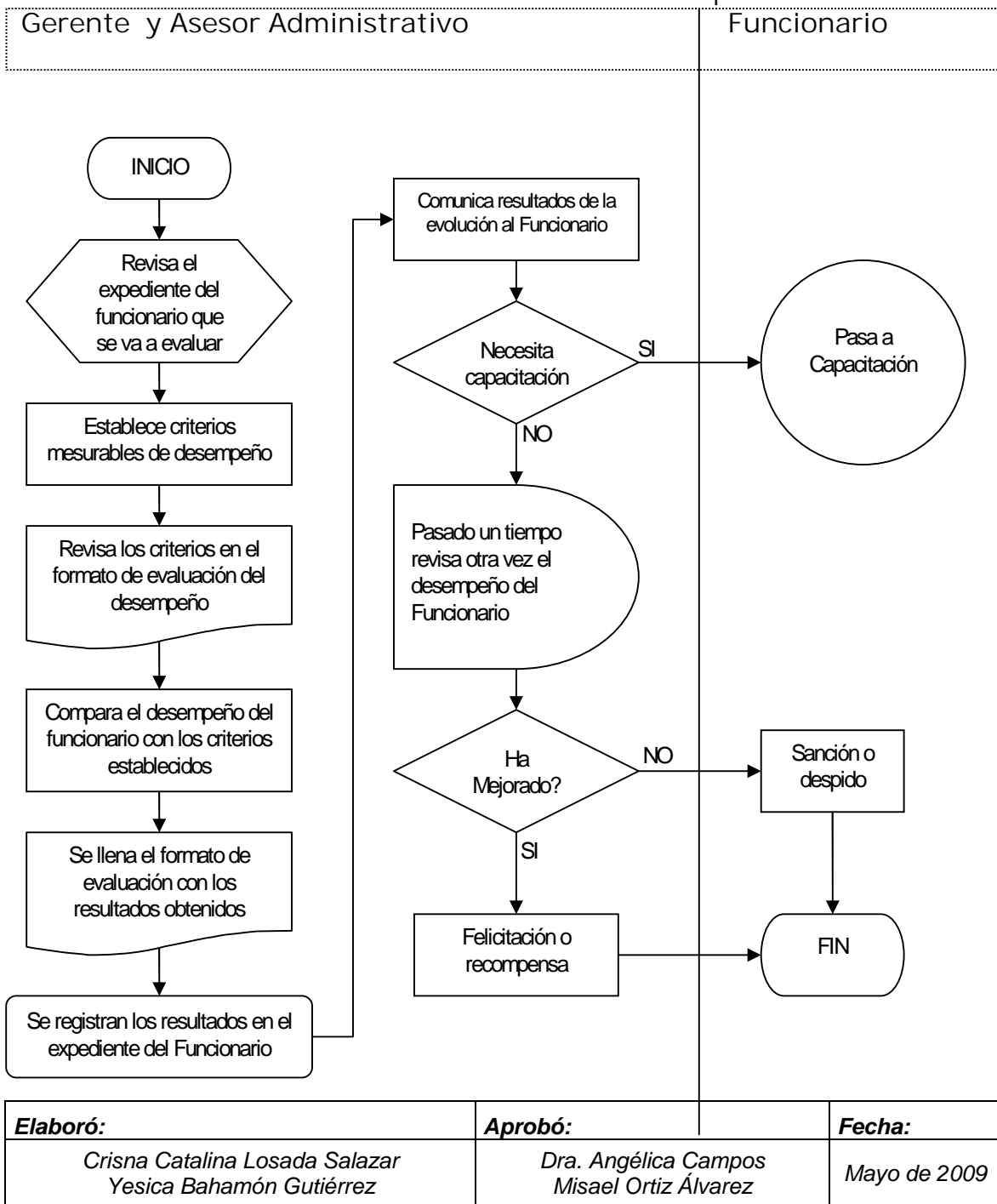
Actividad	Descripción	Responsable
01	Se revisa el expediente del funcionario que se va evaluar.	Asesor Administrativo
02	Se establecen los criterios medibles de desempeño para cada una de las actividades, para poder determinar cuál es actualmente el desempeño de la persona y como se desearía que fuera.	Gerente
03	Se registran los criterios definidos en el formato de evaluación.	Gerente
04	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.	Asesor Administrativo
05	Se llena el formato de calificación con los resultados de la evaluación. Todos los resultados de la evaluación deben registrarse en el expediente de cada funcionario como parte de su historia laboral.	Gerente
06	Se comunica los resultados de la evaluación al funcionario a fin de que este mejore sus debilidades y aumente sus fortalezas.	Gerente
07	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
08	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.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Procedimiento: Evaluación del desempeño



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.1.5 Procedimiento: Asignación de Sueldos y Salarios

Código: GA – 03 – 05

Objetivo

Asignar el valor de los sueldos y salarios de cada uno de los Empleados de la Planta de Personal de Empresa.

Alcance

Para efectos del presente procedimiento, aplica para todos los Empleados de Planta de la Empresa incluyendo al Gerente.

Definiciones

Asignación básica mensual: es la remuneración fija ordinaria que recibe el funcionario sin incluir otros factores de salario y que corresponde a cada empleo dentro de una escala progresiva, según la complejidad y responsabilidad inherente al ejercicio de sus funciones, conforme a los límites que establece el gobierno nacional.

Auxilio de transporte: Es un aporte solidario que se brinda Cuando la asignación básica mensual de los trabajadores es de igual o inferior al equivalente a dos (02) salarios mínimos legales mensuales vigentes para la respectiva anualidad, en cuantía que autorice el gobierno nacional a fin garantizarse desplazamiento hasta el sitio de trabajo, siempre y cuando exista servicio de transporte público urbano legalmente establecido.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Escala salarial: Es el ordenamiento progresivo, de las asignaciones básicas, correspondientes a cada una de las denominaciones de los cargos, de acuerdo con su clasificación.

Nomenclatura: es la identificación que se asigna con un código de diferentes dígitos a un Empleo. El primero señala el nivel al cual pertenece el empleo y los dos restantes indican la denominación del cargo.

Naturaleza de Funciones: Es la clasificación que reciben las funciones de un cargo, dependiendo del nivel jerárquico en el cual se ejecuten.

Prima técnica: Es un reconocimiento económico destinado a atraer o mantener en el servicio de la empresa a funcionarios o Trabajadores altamente calificados que se requieran para el desempeño de cargos cuyas funciones demanden la aplicación de conocimientos técnicos o científicos especializados, o la realización de labores de dirección o de especial responsabilidad, cuyas funciones estén relacionadas con la formación profesional.

Salario: Es todo lo que recibe el trabajador como retribución por los servicios prestados a un empleador.

Salario mínimo legal: es la remuneración mínima a la cual tiene derecho todo trabajador por prestar sus servicios a un empleador.

Sueldo: Es la retribución que recibe un trabajador luego de las deducciones.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimiento:	Asignación de sueldos y salarios
Alcance:	Se aplica a todos los funcionarios de la Empresa, incluyendo al Gerente
Código:	GA – 03 – 05

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recopila información sobre los gastos e ingresos estimables para la empresa.	Secretario General
02	Se considera lo definido en el Decreto emitido por el gobierno Nacional, donde fija sueldos y salarios para los empleados públicos.	Secretario General
03	Se Elabora Proyecto de Acuerdo de Nomenclatura y asignación de Sueldos y salarios.	Secretario General
04	Se envía al Gerente, recibe y analiza información.	Secretario General
05	Si el Gerente aprueba Presenta Proyecto de Acuerdo ante Junta Directiva.	Gerente
06	Si el Gerente no aprueba se devuelve para correcciones.	Gerente
07	Si no se aprueba, Regresa al paso 06	Junta Directiva
08	Si es aprobado se envía al área financiera área Financiera	Junta Directiva
09	Se ajusta el Presupuesto	Jefe Financiero

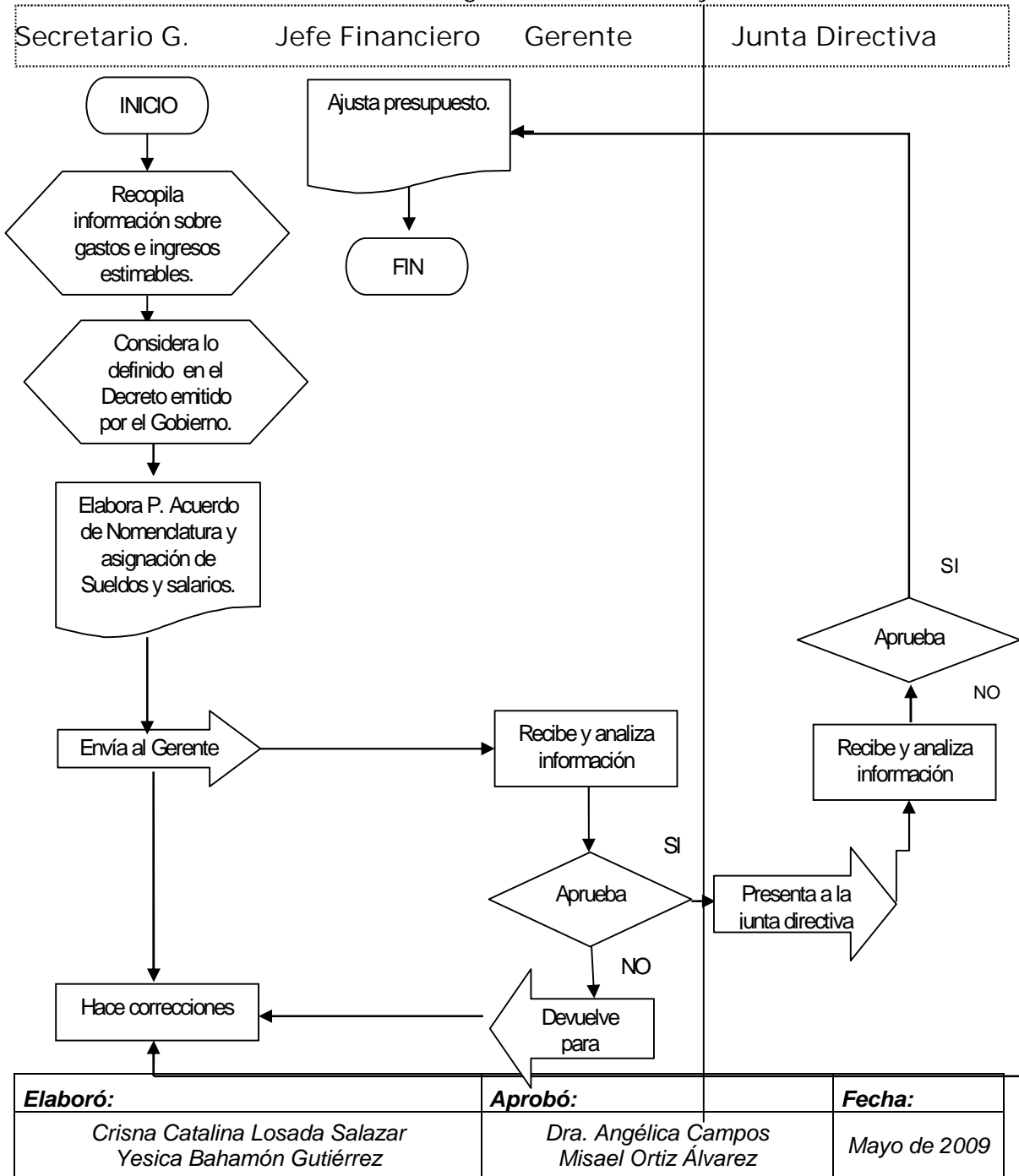
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimiento: Asignación de sueldos y salarios



Elaboró:

Crisna Catalina Losada Salazar
Yesica Bahamón Gutiérrez

Aprobó:

Dra. Angélica Campos
Misael Ortiz Álvarez

Fecha:

Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.1.6 Procedimiento: Nómina

Código: GA – 03 – 06

Objetivo

Establecer la relación nominal 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.

Trabajos extra: Trabajo suplementario o de horas extras, es el 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 asistir 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.

Deducciones: Legalmente el trabajador esta autorizando para deducir por nomina los aportes de los trabajadores para salud, pensiones, retención en la fuente y embargos judiciales. Además previa autorización escrita del trabajador puede

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

descontar cuotas voluntarias para sindicatos, fondos de empleado y cooperativas préstamos bancarios por libranza y otros.

Aportes parafiscales: Pagos obligatorios que debe realizar el empleador sobre su nomina mensual a entidades como EPS, AFP, ARP, caja de compensación familiar, Sena, entre otros.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimiento:	Nómina
Alcance:	Aplica a todos los funcionarios de planta de la Empresa
Código:	GA – 03 – 06

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recopila toda la información concerniente a la nómina con sus soportes. (Contrato laboral, reporte de novedades, licencias, etc.).	Secretario General
02	Se calcula el monto de las prestaciones sociales del trabajador.	Secretaria de Gerencia
03	Se realizan los cálculos de la liquidación de aportes parafiscales; a fin de que el Gerente los revise.	Secretaria de Gerencia
04	El Gerente revisa los cálculos de la liquidación. Si éstos presentan errores la devuelve para su corrección	Gerente
05	Se liquida 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.	Secretaria de Gerencia
06	Se entrega nuevamente al Gerente para la revisión, aprobación y firma de la nómina.	Jefe Financiero
07	El Gerente visa con su firma la nómina.	Gerente
08	Se efectúa la asignación presupuestal.	Jefe de Presupuesto
09	Se elabora la orden definitiva de pago (por transferencia)	Jefe Financiero
10	El funcionario firma la nómina, y recibe su desprendible de pago.	Funcionario
11	Se realizan los últimos registros correspondientes y se archiva el documento.	Auxiliar Contable

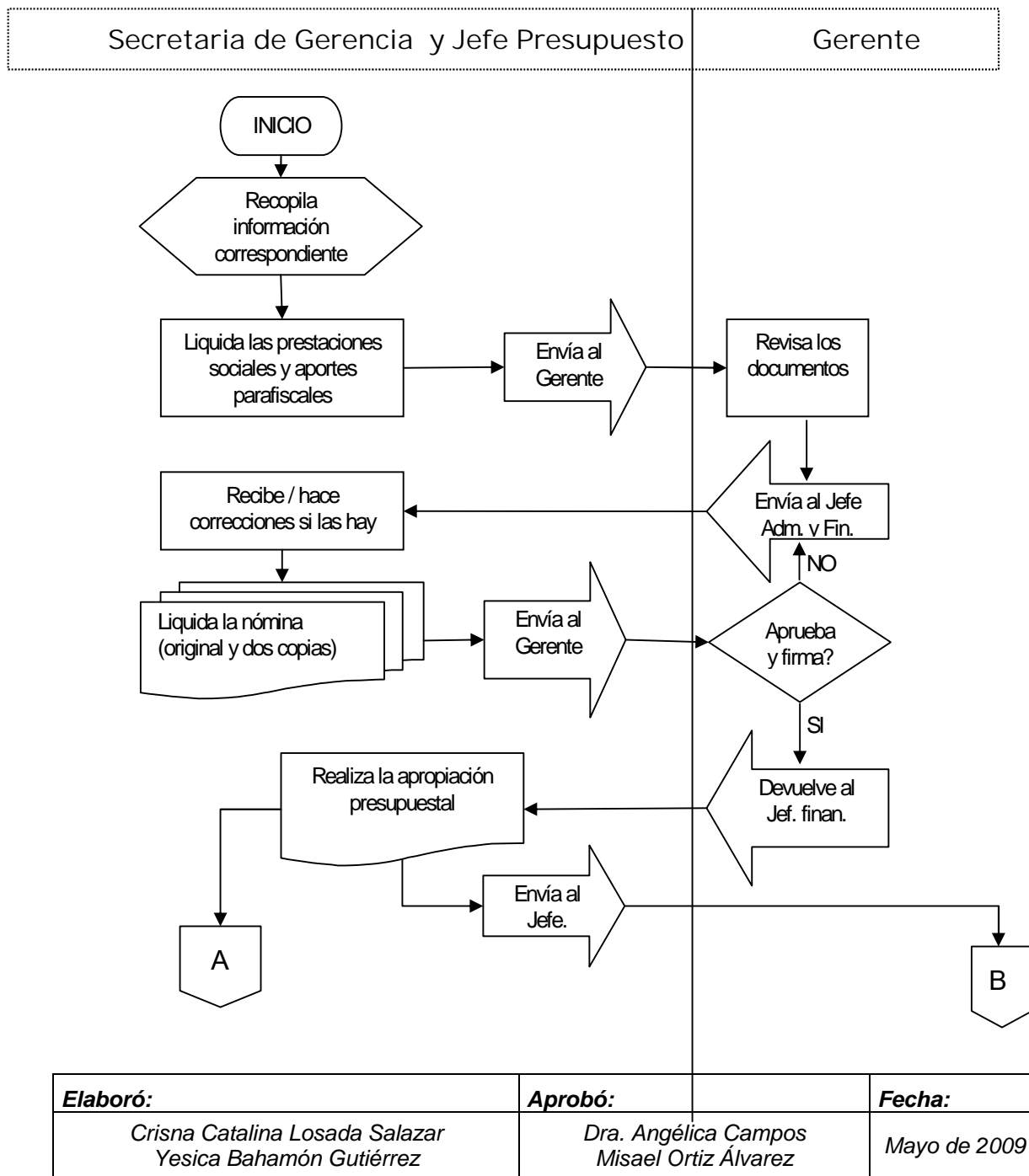
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimiento: Nómina

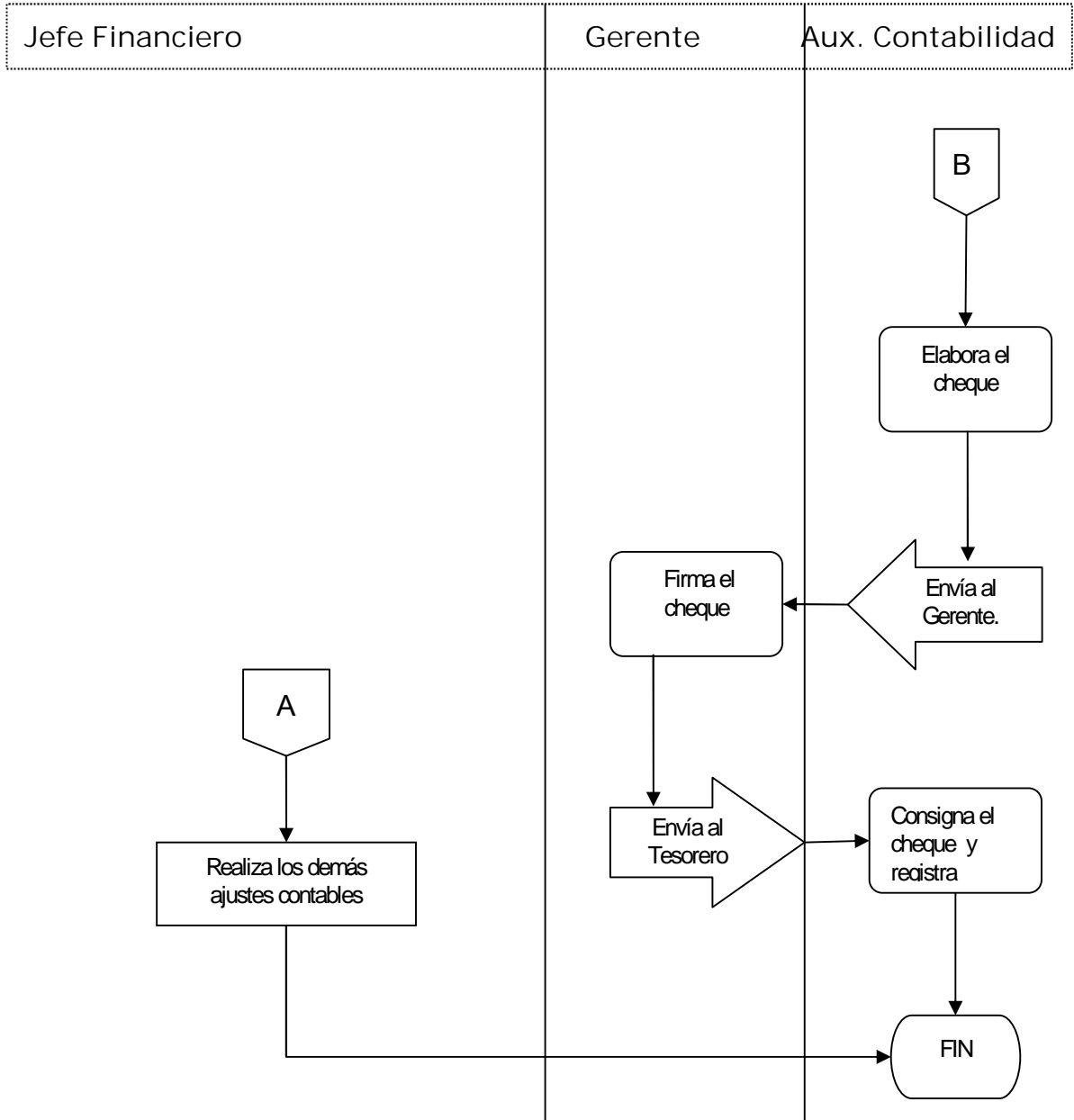


Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimiento: Nómina



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.1.7 Procedimiento: Permisos Y Vacaciones

Código: GA – 03 – 07

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 administrador. Para este 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 utilizar un factor del 5% sobre el valor de la nomina ya que efectivamente, la empresa da para el trabajador vacaciones remuneradas de 18 días por cada 360 días laborados.

Derechos por gravidez: Derechos de la mujer por estado de embarazo, tales como:

- a) Licencia de Maternidad, correspondiente a 84 días no laborados remunerados (se hace acreedor al padre en el caso de que la madre fallezca en el parto); b) Permiso de lactancia, corresponde una hora de diaria por tres meses; y c) estabilidad laboral, la madre no puede ser despedida por su estado de gravidez si lo comunica previamente.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimiento:	Permisos y Vacaciones
Alcance:	Se aplica a la todos los funcionarios de la Empresa
Código:	GA – 03 – 07

Actividad	Descripción	Responsable
01	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 gravidez 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.	Gerente
02	Si es un permiso por vacaciones, se analiza si el funcionario cumple con los requisitos establecidos por Ley.	Gerente
03	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.	Gerente
04	Si no cumple con los requisitos, se rechaza el permiso y se registra en el expediente.	Gerente
05	Al otorgarse el permiso, este se registra en el formato de Control de Permisos y Vacaciones. Si el permiso requiere personal de remplazo se pasa al procedimiento de selección de personal. Igualmente, se registra el permiso en el expediente del funcionario.	Gerente
06	Si se trata de permisos por gravidez, 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 otorgarle el permiso.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimiento:	Permisos y Vacaciones
Alcance:	Se aplica a la todos los funcionarios de la Empresa
Código:	GA – 03 – 07

07	Al otorgar el permiso se pasa a la actividad 5.	Gerente
08	Si es por eventualidad fortuita, se otorga el permiso por presunción de buena fe por parte del funcionario.	Gerente
09	Si la ausencia del funcionario, requiere personal de remplazo se pasa al procedimiento de selección de personal y sigue el proceso.	Gerente
10	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.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

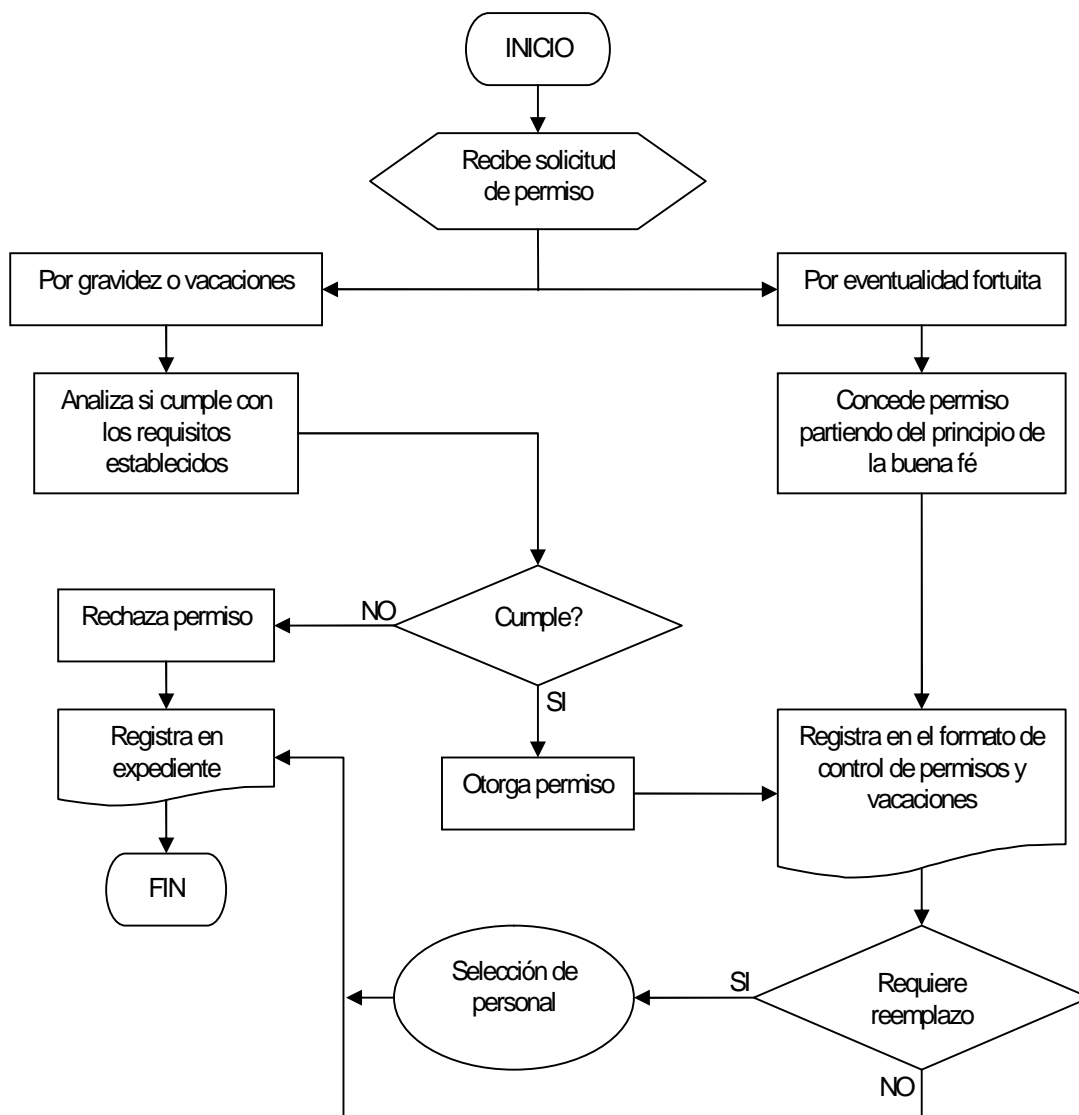
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Procedimiento: Permisos y vacaciones

Gerente



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.1.8 Procedimiento: Liquidación De Del Contrato Laboral

Código: GA – 03 – 08

Objetivo

Relacionar los ítems de liquidación o terminación del contrato laboral o en una fecha determinada de un funcionario de planta de la entidad de acuerdo con la legislación vigente. (Referencia: Códigos Sustantivo de Trabajo, artículo 61 al 66)

Alcance

Aplica a todos los contratos laborales de la entidad.

Definiciones

Causas de liquidación: La liquidación de un funcionario puede darse por: a) Terminación de contrato; b) Por renuncia del trabajador (en este caso el trabajador está obligado a pagar indemnización, si no presenta un preaviso de 45 días antes de su renuncia); o c) Despido por parte de patrono (en este caso el patrono está obligado a pagar indemnización, si no se presenta un preaviso de 45 días antes del despido).

Indemnización: Compensación en dinero de un año o perjuicio. Su cálculo depende del tipo de contrato laboral. Si el contrato es a término fijo, la indemnización es igual a un día de salario por el número de días que falte para culminar el contrato. Si el contrato es a término indefinido, la indemnización es igual a 45 días de salario por el primer año laborado, después de un año 15 días por año laborado.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

Primas de servicio: Compensación que debe pagar el patrono a sus trabajadores, correspondiente a 30 días de salario, pagaderos por semestre, así: una quincena a finales de julio y otra quincena a mediados de diciembre, a quienes hayan trabajado el semestre completo o proporcional al tiempo trabajado.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Gestión del Talento Humano
Procedimiento:	Liquidación del contrato laboral
Alcance:	Aplica a todos los contratos laborales de la Empresa
Código:	GA – 03 – 08

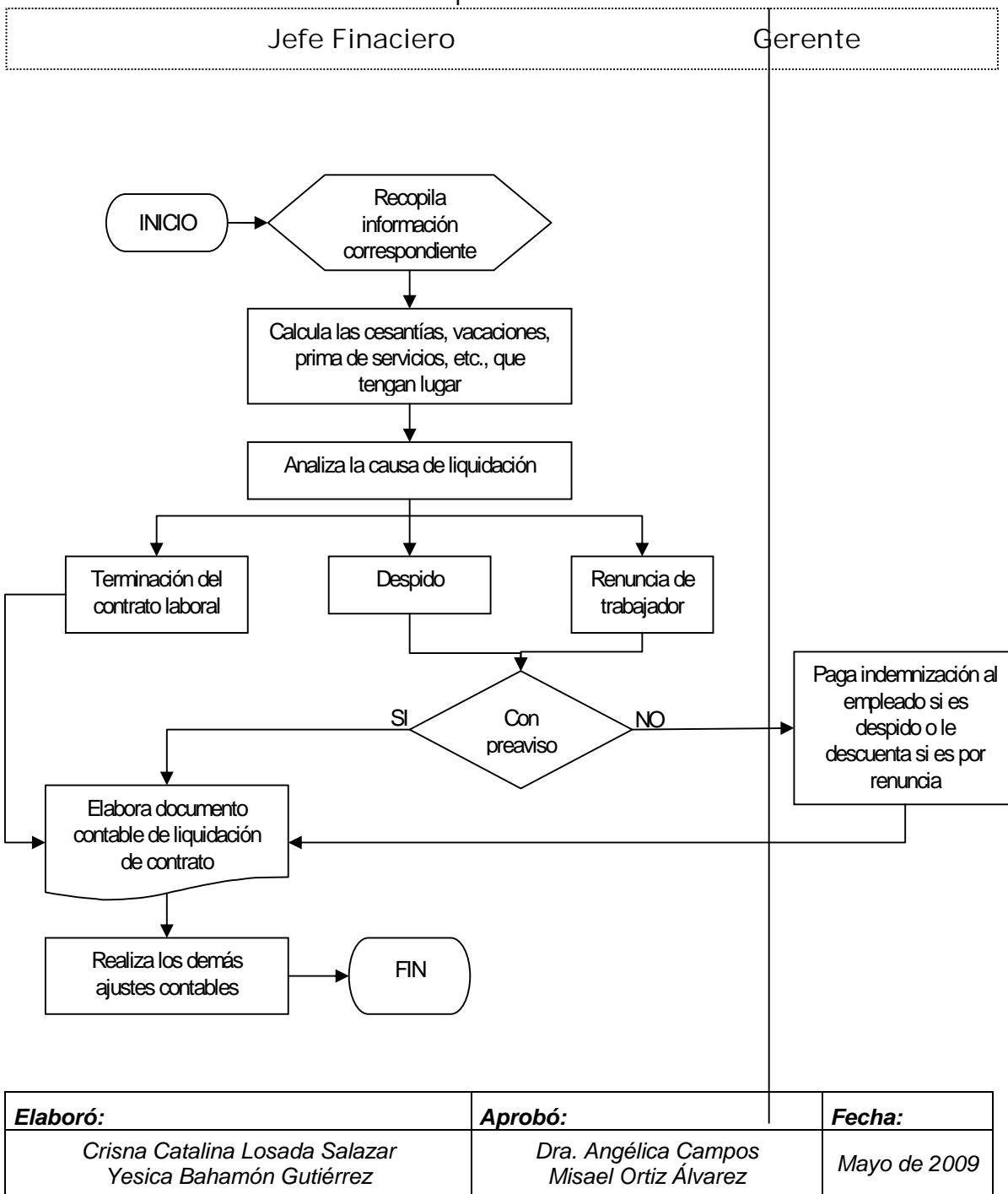
Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recopila toda la información concerniente al tiempo e historia laboral del funcionario.	Jefe Financiero
02	Se calcula los montos de cesantía, intereses sobre cesantías, vacaciones y primas de servicio.	Jefe Financiero
03	Se analiza la causa de la liquidación del funcionario, a fin de efectuar adecuadamente se cálculo respectivo. Si es por renuncia del trabajador se pasa a la actividad 4, si es por despido se pasa a la actividad 5, y si es por termino de contrato se pasa a la actividad 6.	Jefe Financiero
04	Dado el caso de renuncia del trabajador, y éste no presenta preaviso al patrono, se le deduce la indemnización correspondiente. Entonces pasa a la actividad 6.	Jefe Financiero
05	Dado el caso de despido, y como patrono no presentó preaviso al funcionario, se calcula el monto por indemnización que como patrono debe pagar al trabajador. Entonces pasa a la actividad 6.	Gerente
06	Se elabora el documento contable de liquidación de contrato de trabajo.	Jefe Financiero
07	Se le paga al trabajador el monto total de la liquidación del contrato.	Jefe Financiero

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
 Procedimiento: Liquidación de contrato laboral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.2 PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

La administración de materiales o de recursos vela por una correcta disposición y disponibilidad de los elementos, herramientas y equipos necesarios para que el servicio que ofrece la entidad funcione con regularidad, sin contratiempo y con la continuidad requerida por los Usuarios.

2.2.1 Procedimiento: Compras

Código: GA – 04 – 01

Objetivo

Desarrollar 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 requerimiento 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 estos cumplan con los requisitos.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

Servicio: Es importante el soporte técnico, asesoría, y servicio al cliente que abarca al valor agregado de los insumos o productos adquiridos.

Precios: Para asegurar este requisito, se requiere manejar un listado de proveedores confiables y competitivos a fin de tener alternativas de productos.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Administración de Materiales
Procedimiento:	Compras
Alcance:	Aplica a toda adquisición de requerimientos, (materiales, equipos, insumos, herramientas, etc.)
Código:	GA – 04 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	Cuando un material se aproxima a las cantidades mínimas de pedido, se comunica su requerimiento al Gerente oportunamente, detallándose sus especificaciones y las cantidades solicitadas.	Funcionario
02	Se empieza a revisar si se cuenta con algún proveedor que pueda surtir el requerimiento que se solicita, en esta revisión inicialmente se tiene en cuenta si puede ser surtido por un proveedor local, sino se revisa en el listado a otros proveedores	Almacenista
03	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 directorio telefónico, contactos del sector, etc.	Almacenista
04	Se hace un análisis de los proveedores nuevos en función de calidad, servicio y precio, a fin de seleccionar con cuales se desea establecer una relación comercial. Estos se registran o se actualizan en un listado de proveedores disponibles.	Almacenista
05	Se solicitan cotizaciones a los proveedores (tanto nuevos como antiguos). En la cotización se manifiestan las especificaciones de los productos que se ofrecen, la calidad y garantía de los materiales y las condiciones de pago y de entrega.	Almacenista

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Administración de Materiales
Procedimiento:	Compras
Alcance:	Aplica a toda adquisición de requerimientos, (materiales, equipos, insumos, herramientas, etc.)
Código:	GA – 04 – 01

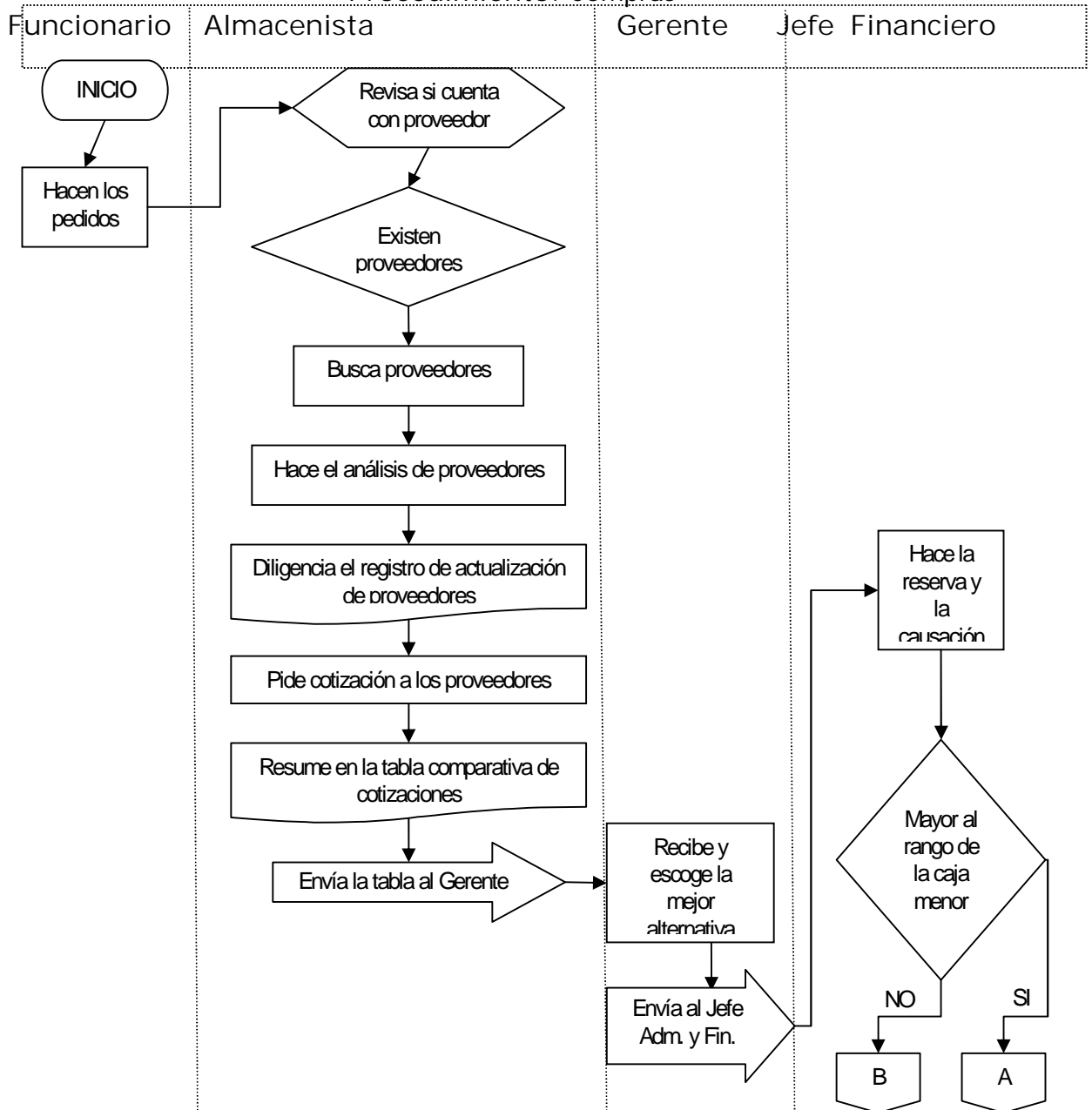
06	Se resumen en la tabla comparativa de cotizaciones las características principales que los diferentes proveedores ofrecen en respuesta de la solicitud, con respecto a los productos y/o servicios solicitados, para tomar una decisión acerca de quién va a proveerlos.	Almacenista
07	Le manda la tabla comparativa al Gerente, para la selección de alternativas	Almacenista
08	Escoge la mejor alternativa y la remite a presupuesto para la asignación de certificado de disponibilidad presupuestal.	Gerente
09	En el presupuesto se prevén desde comienzo del año los gastos y costos aproximados de esa vigencia fiscal. Por lo cual primero se verifica la disponibilidad presupuestal.	Jefe de Presupuesto
10	Una vez tiene todos los soportes requeridos para la compra, se liquida y se calculan los descuentos correspondientes a las retenciones aplicables por impuestos y se manda al jefe financiero para que efectuara el pago.	Auxiliar Contable

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES
 Procedimiento: Compras

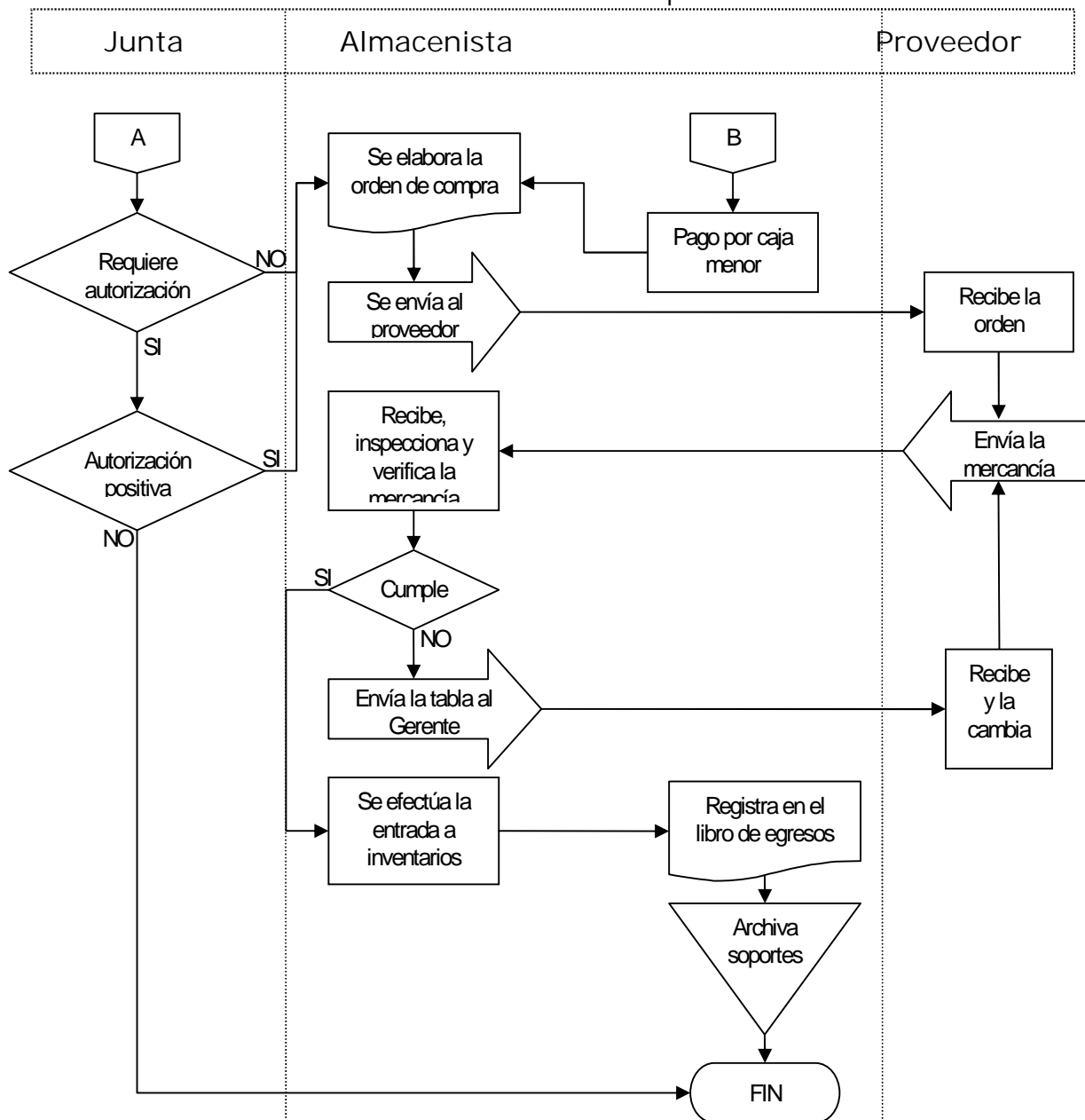


Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009



Proceso: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

Procedimiento: Compras



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.2.2 Procedimiento: Inventarios

Código: GA – 04 – 02

Objetivo

Controlar el stock de 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 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 al valor de las existencias de materiales mediante la realización de un conteo físico en forma periódica, en el cual se puede denominar inventario inicial o inventario final según el caso.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

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.

Stock o kardex de inventarios: Tarjetas de 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Administración de Materiales
Procedimiento:	Inventarios
Alcance:	Se aplica a la selección de todo el personal o funcionario requerido para trabajar de planta
Código:	GA – 04 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	Si no existe registro de inventarios o se requiere verificar los stocks existentes, se hace un listado de las provisiones antiguas. En este inventario preliminar se detalla la identificación y cantidad del recurso, materiales almacenados en las instalaciones de la entidad.	Almacenista
02	La información recopilada se registra en un Kárdex de inventario.	Almacenista
03	Se establece el tipo de sistema de inventario más adecuado a las necesidades de la Empresa.	Gerente
04	Cuando haya un requerimiento de algún recurso material, se llena el formato correspondiente, en el cual se detalla la identificación y la cantidad solicitada.	Funcionario
05	Se hace un análisis de los saldos de existencia del material solicitado a través del Kárdex conveniente.	Almacenista
06	Si no hay el stock suficiente, se pasa al procedimiento de compras.	Almacenista
07	Si existe stock, se llena el formato de salida y se registra en el Kárdex de inventario correspondiente.	Almacenista
08	Se le hace entrega formal al funcionario respectivo del insumo o suministro solicitado.	Almacenista
09	Firma el formato de recibido del insumo, como soporte del manejo de inventario.	Funcionario

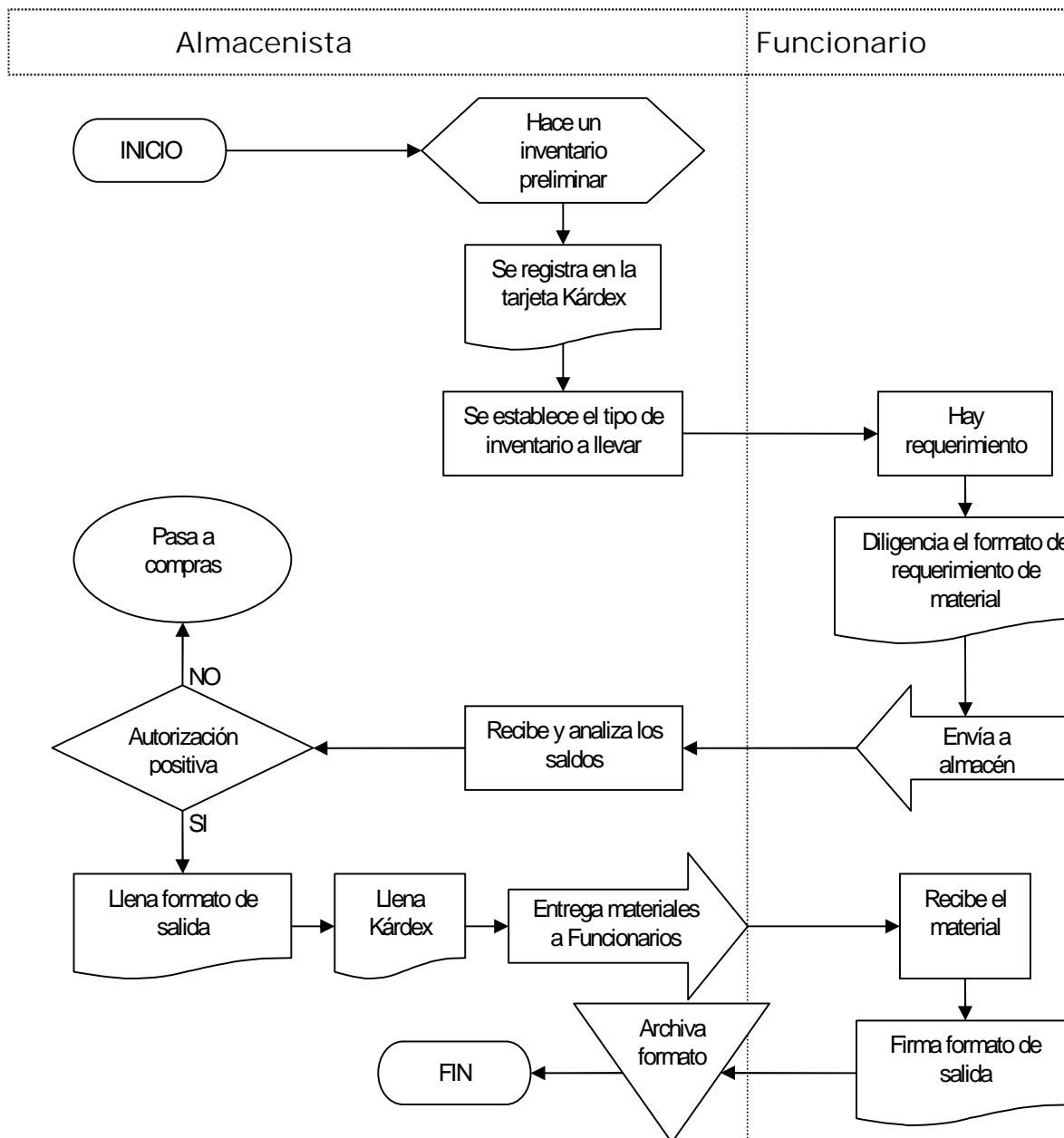
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

Procedimiento: Inventarios



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3 Proceso: CONTRATACIÓN

Los fines de la contratación en las entidades prestadoras de servicios públicos son: 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 usuarios que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines. Los particulares, por su parte, tendrán en cuenta al celebrar y ejecutar contratos con entidades que, además de la obtención de utilidades cuya protección garantiza el Estado, colaboran con ella en el logro de sus fines y cumplen una función social que, como tal, implica obligaciones. Por eso, para el proceso de contratación de las mismas se seguirán los parámetros dados por las Ley 80 de 1993.

2.3.1 Procedimiento: Contratación a través de invitación pública.

Código: GA – 05 – 01

Objetivo

Llevar a cabo la adquisición de servicios, bienes, productos o contratar obras de acuerdo con la ley 80 de 1993.

Alcance

Este tipo de contratación, solo aplica para las entidades prestadoras de servicios, cuando los contratos contienen “cláusulas exorbitantes”, es decir, cuando los contratos se rigen por el derecho público o cuando se trate de contratos que celebren los entes territoriales con las empresas de servicios públicos, con el objeto de que estas últimas asuman la prestación de uno o de varios servicios públicos domiciliarios, o para que sustituyan en la prestación a otra que entre

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

causal de disolución o liquidación, así se registrarán para todos sus efectos por el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, en todo caso la selección siempre deberá realizarse previa licitación pública de conformidad con la ley 80 de 1993.

Definiciones

Cláusulas exorbitantes: Son pactos adicionales que tienen los contratos, cuyo objeto es la protección del interés común (de la comunidad), por tanto, marcan diferencia entre los contratos privados y los públicos.

Licitación y concurso: Para los efectos de la ley 80, 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 estudio o trabajos técnicos, intelectuales o especializados, el proceso de selección se llamara concurso y se efectuara también mediante invitación pública.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Contratación a través de Invitación Pública
Alcance:	Aplica para contratos con cláusulas exorbitantes o celebrados con entes territoriales
Código:	GA – 05 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	Informa la necesidad de contratación de Obras o Compras de elementos al Auxiliar Contable, detallando posibles costos.	Gerente
02	Revisa el Manual de Contratación, analiza el objeto de la contratación teniendo en cuenta los montos: Si es Contratación Directa o Licitación o Concurso.	Gerente
03	Toma decisión de la apertura de la licitación o concurso mediante la expedición de un Acto Administrativo.	Gerente
04	Elabora los Términos de Referencia.	Secretario General
05	Consignan el valor de los Términos de Referencia y reclaman.	Proponentes
06	Recibe propuestas con sus anexos y los guarda en la Urna, en presencia de los interesados.	Gerente
07	Relaciona el Libro Radicador.	Secretario General
08	Cierra el libro el día y la hora señalados para ello.	Secretario General
09	Hace el Acta de Apertura de Urna.	Secretario General

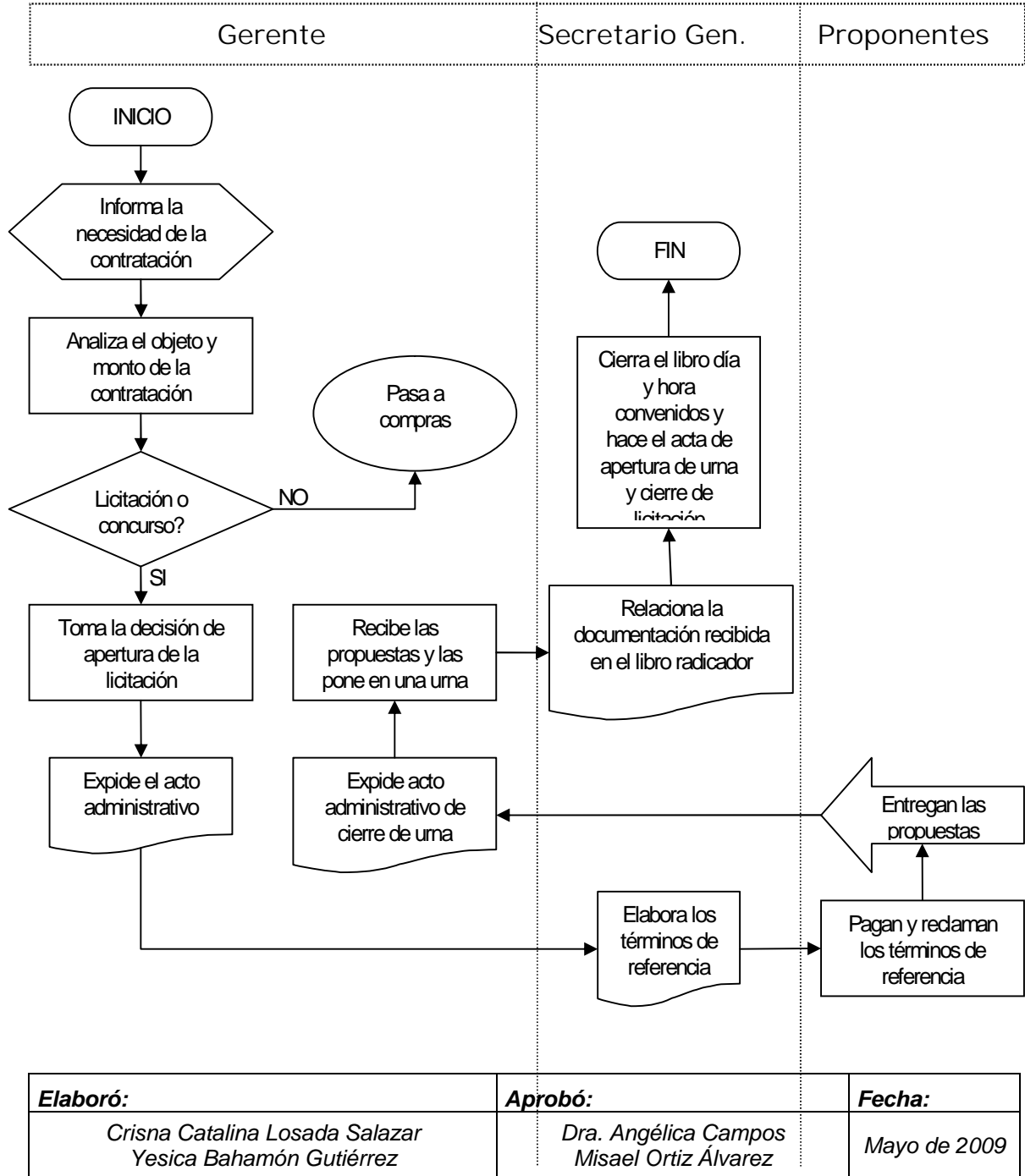
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN

Procedimiento: Contratación a través de Invitación Pública



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3.2 Procedimiento: Selección de ofertas en invitación pública.

Código: GA – 05 – 02

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 presentación de un excelente servicio a los usuarios.

Alcance

Se aplica a todos los procesos de compra, adquisición de servicios o contratación de obras, que realice la entidad dentro de los parámetros fijados por la ley 80 de 1993.

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 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 consistente factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

Ofrecimiento más favorable: Es aquel, teniendo en cuenta los factores de escogencia tales como el cumplimiento, experiencia, organización, equipos, plazo, precio y ponderación precisa, detallada y concreta de los mismos, contenida en los pliegos de condiciones o términos de referencia o en el análisis previo a las suscripción del contrato, si se trata de contratación directa, resulta ser el más ventajoso para la entidad.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Selección de ofertas en Invitación Pública
Alcance:	Se aplica a todos los procesos de compra, adquisición de servicios o contratación de obras
Código:	GA – 05 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	Invita el día y la hora señalado en el pliego de condiciones a participar en la audiencia pública de adjudicación.	Gerente
02	En el sitio designado se realiza la audiencia pública en donde participan el Comité Evaluador, proponentes y personas que deseen asistir.	Gerente
03	El Gerente designa un secretario AD – HOC	Gerente
04	El secretario procede a leer los siguientes datos de cada una de las propuestas:	Secretario General
	a. Nombre del oferente.	
	b. Cantidad de ítems licitados.	
	c. Valor total de la oferta.	
05	Señala el proponente ganador	Comité Evaluador
06	Elabora Resolución de Adjudicación con los datos que le va leyendo la secretaria especificando cada una de las propuestas. En el Acta deberá quedar constancia de las deliberaciones y decisiones que en el desarrollo de la audiencia se hayan producido.	Jefe Presupuesto
07	Pasan la Resolución al Comité Evaluador.	Jefe Presupuesto
08	Firman la Resolución de Adjudicación y pasa al Gerente.	Comité Evaluador
09	Notifica personalmente la Resolución al oferente ganador.	Gerente
10	En el caso de no haberse realizado audiencia pública comunicará a los oferentes no favorecidos dentro de los cinco (5) días siguientes al contrato; de aquí se sigue procedimiento de Contrato.	Gerente

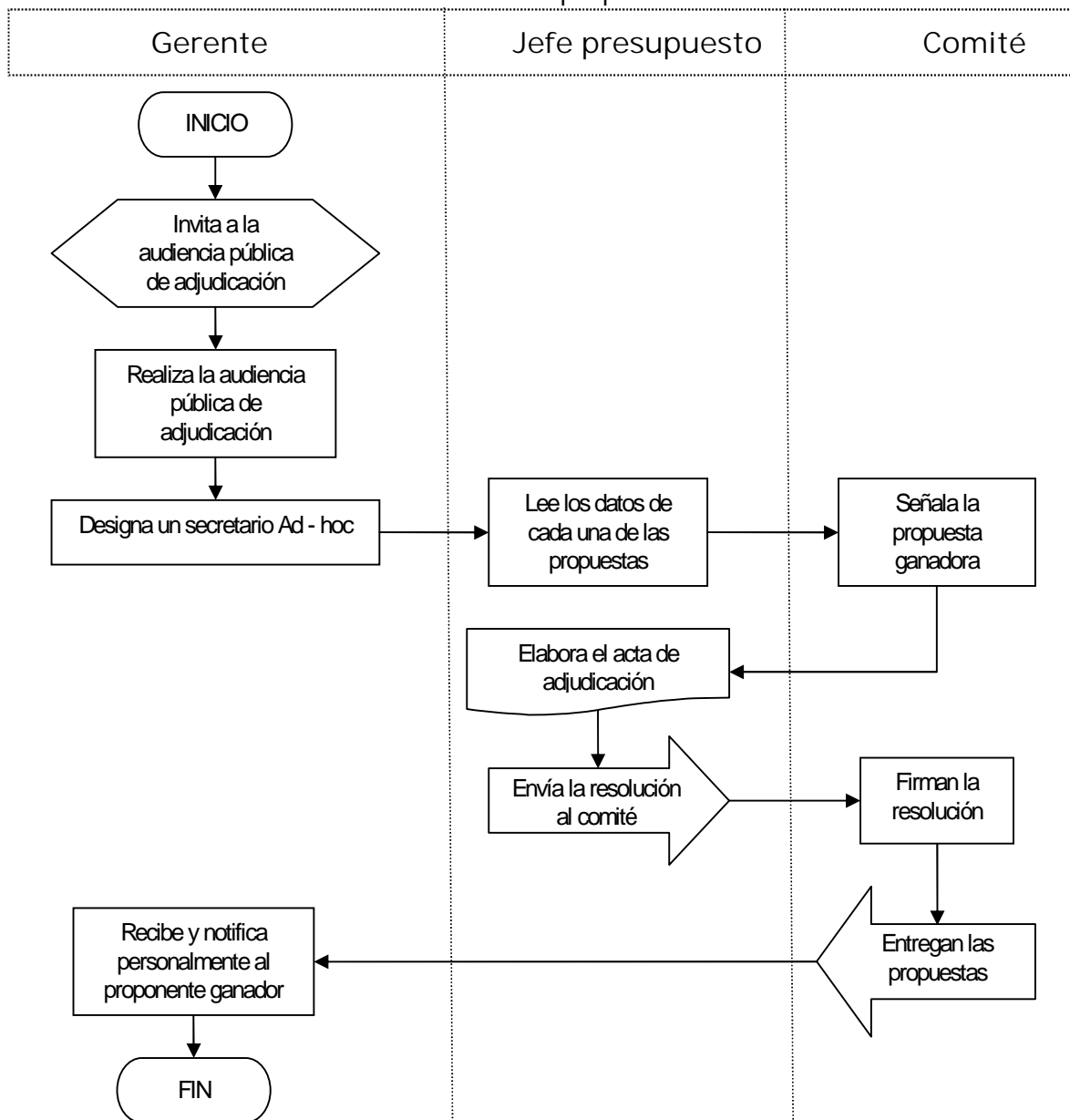
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN

Procedimiento: Selección de la propuesta en invitación Pública



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3.3 Procedimiento: Contratación Directa

Código: GA – 05 – 03

Objetivo

Las entidades buscan el cumplimiento de los fines estatales, la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y 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 llevara a cabo solo en los casos dispuestos en el numeral 1 del artículo 24 y en el párrafo del artículo 39 de la Ley 80 de 1993.

Definiciones

Contratación directa: Es la posibilidad de contratar sin necesidad de acudir al trámite de la licitación pública, para el proceso de 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 numeral del artículo 24 de la Ley 80 de 1993.

Formalidades plenas: Corresponde a todos los procedimientos que conforme a lo dispuesto por la ley 80/93 deben adoptar las mencionadas entidades a la hora de la contratación, con el desarrollo del deber de selección objetiva y los principios de transparencia, economía y responsabilidad establecidos en la misma ley.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<p><i>Crisna Catalina Losada Salazar</i> <i>Yesica Bahamón Gutiérrez</i></p>	<p><i>Dra. Angélica Campos</i> <i>Misael Ortiz Álvarez</i></p>	<p><i>Mayo de 2009</i></p>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Contratación Directa
Alcance:	Se aplica solo en los casos dispuestos en art. 24.1 y parag. Art. 39 Ley 80 de 1993
Código:	GA – 05 – 03

Actividad	Descripción	Responsable
01	Recibe certificado de disponibilidad presupuestal. Toma la decisión de realizar la compra de elementos o servicios u obra que se desee contratar.	Gerente
02	<p>Revisa especificaciones de lo solicitado y la posibilidad de realizar la contratación directa. Se presentan 2 situaciones:</p> <p>a. Si el monto del contrato es menor o igual a lo dispuesto en el Manual de Contratación para Cuantía Mínima en salarios mínimos legales, se realiza Contratación Directa sin Formalidades Plenas.</p> <p>b. Si el monto de contratación es inferior al dispuesto en el Manual de Contratación para Menor Cuantía pero superior a la Cuantía Mínima se realiza Contratación Directa con Formalidades Plenas</p>	Gerente
03	Invita a los posibles oferentes.	Gerente
04	Entregan propuestas al Gerente.	Proponentes
05	Revisan contenido, calidad, valor de los bienes, evalúan y seleccionan la propuesta más favorable.	Gerente
06	Seleccionado el oferente, el gerente ordena la elaboración del documento contractual; se continúa en el procedimiento de registro y perfeccionamiento.	Gerente

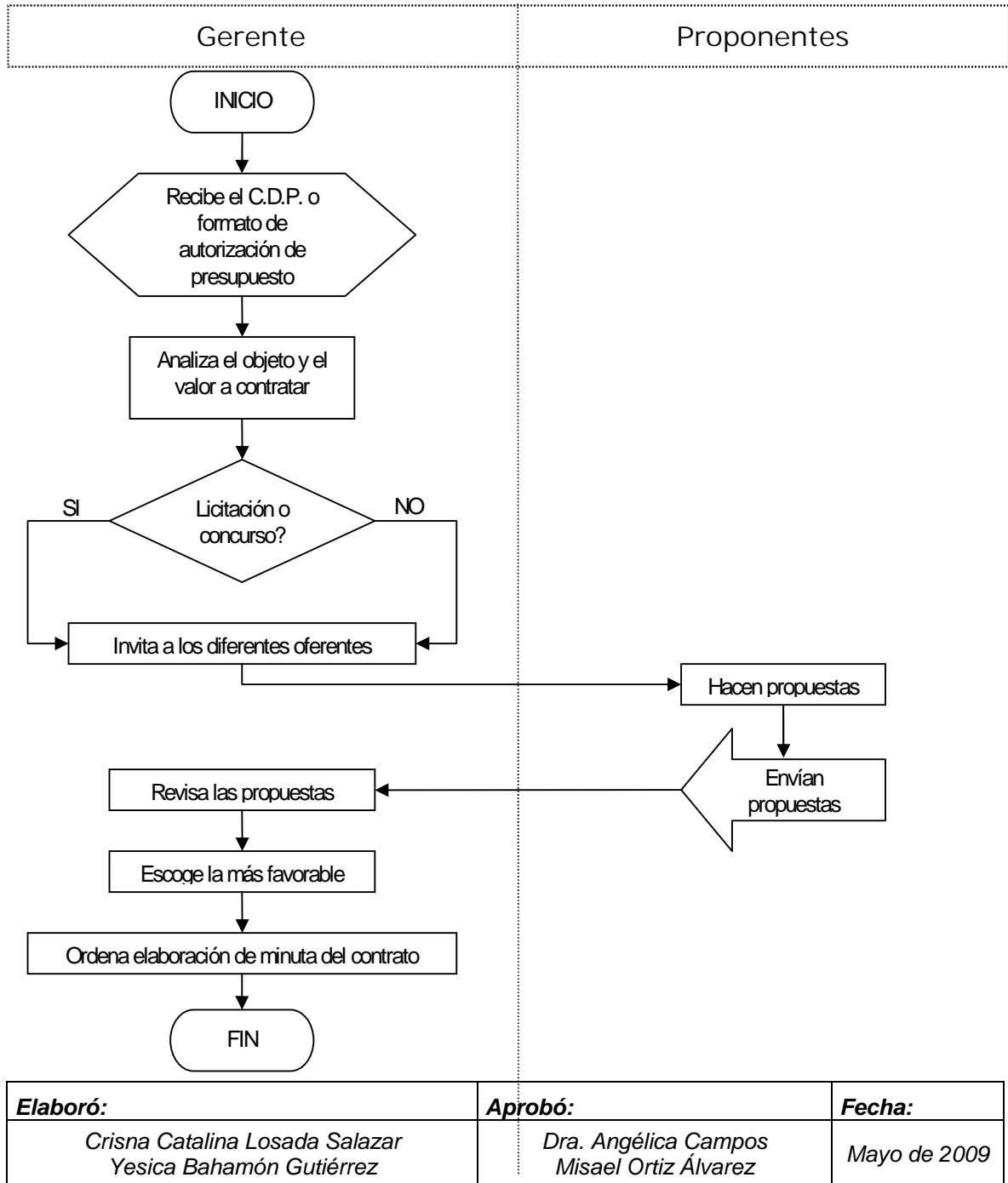
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN

Procedimiento: Contratación directa



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3.4 Procedimiento: Elaboración De Minutas

Código: GA – 05 – 04

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 contratar servicios de capacitación, mano de obra, asesora, también es 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Elaboración de minutas
Alcance:	Se aplica al interior de la Empresa cuando en la contratación sea necesario
Código:	GA – 05 – 04

Actividad	Descripción	Responsable
01	Solicita la elaboración del Proyecto de Minuta anexo C.D.P. O Autorización de Asignación Presupuestal.	Gerente
02	Elabora la minuta del contrato anexando C: D: P: y envía al Gerente.	Jefe Presupuesto
03	Visa y la aprueba o la devuelve para correcciones.	Gerente
04	Transcribe minuta y envía a Gerencia.	Jefe Presupuesto
05	Recibe contrato y envía al contratista.	Gerente
06	Revisa contrato, lo devuelve si no está de acuerdo.	Contratista

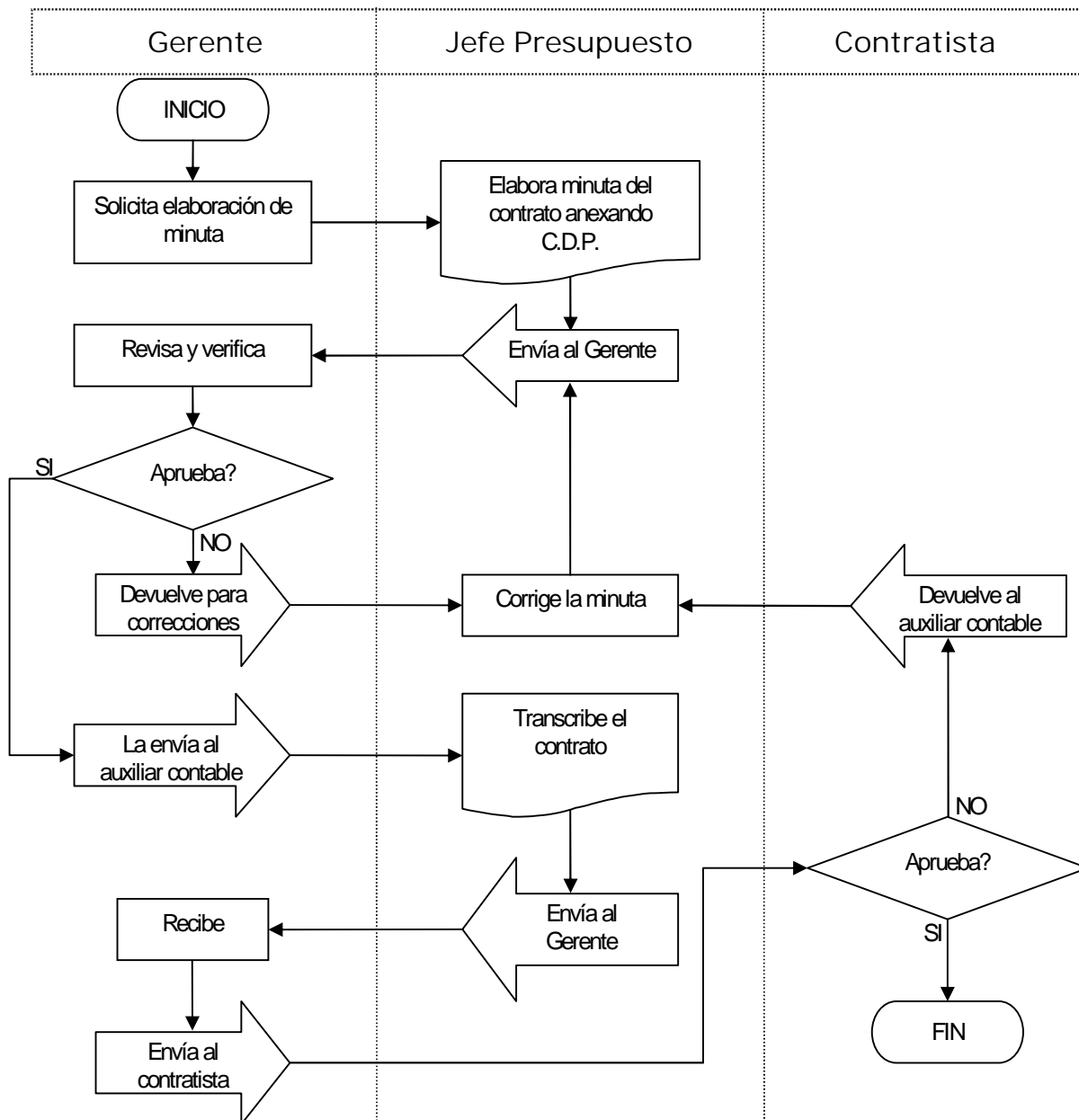
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN

Procedimiento: Elaboración de minutas



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3.5 Procedimiento: Perfeccionamiento Del Contrato Y Aprobación De Las Garantías

Código: GA – 05 – 05

Objetivo

Lograr modificar o corregir el acuerdo sobre el objeto y la contraprestación, para que este pase de ser un borrador a ser el contrato definitivo, mantenimiento la ecuación contractual. Para esto son necesarias la aprobación de la garantía y la existencia de las disponibilidades presupuestales correspondientes.

Alcance

Este procedimiento se llevara 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 prestara garantía única que avalara el cumplimiento de las obligaciones surgidas del contrato, la cual se mantendrá vigente durante su vida y liquidación y se ajustara a los límites, existencia y extensión del riesgo amparado. Igualmente, los proponentes prestaran garantías de seriedad de los ofrecimientos hechos.

Ecuación contractual: En los contratos se mantendrá la igualdad o equivalencia entre derecho 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,

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

reconocimiento de costos financieros e intereses, si ello hubiere lugar. Por su parte, las entidades deberán adoptar las medidas necesarias que aseguren la efectividad de estos pagos y reconocimientos al contratista.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Perfeccionamiento del contrato y aprobación de las garantías
Alcance:	Se aplica en todo proceso de contratación
Código:	GA – 05 – 05

Actividad	Descripción	Responsable
01	Firman contrato, entendiéndose así por perfeccionado.	Gerente y Contratista
02	Entrega al Auxiliar Contable el contrato 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.	Gerente
03	Revisa documentación contractual con anexos. Existen dos opciones: * Si está incompleto, se le devuelve al contratista para que anexe los documentos faltantes. * Si la documentación está correcta, revisa y elabora resolución de aprobación de la póliza de garantía y entrega copia al interesado.	Jefe Presupuesto
04	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 Presupuesto

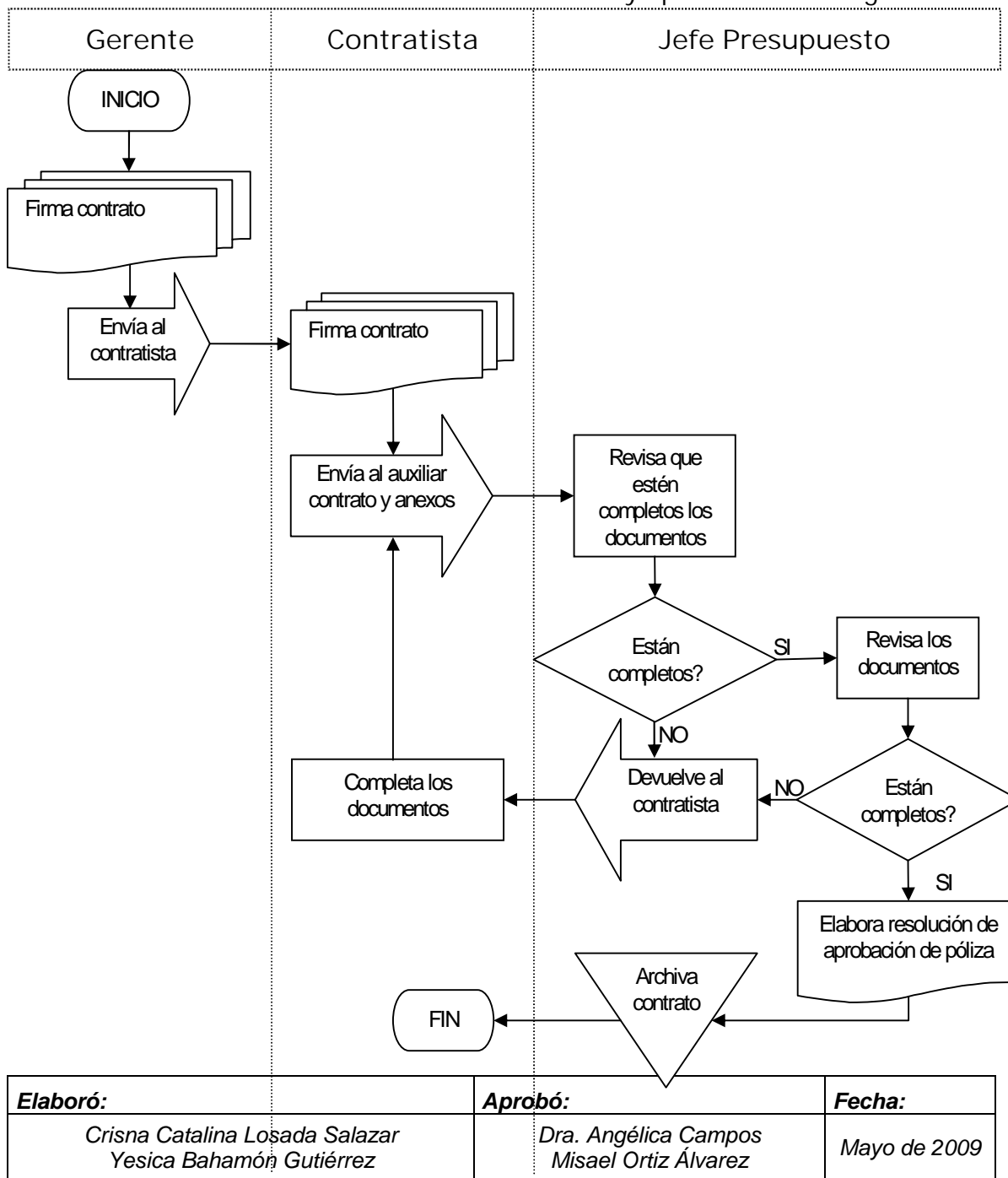
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN

Procedimiento: Perfeccionamiento del contrato y aprobación de las garantías



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3.6 Procedimiento: Trámite Para La Cuenta De Cobro

Código: GA – 05 – 06

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 lleven 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: Calculo 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 par aun fin.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Trámite para la cuenta de cobro
Alcance:	Se aplica a todos los procesos de contratación o a cada pago con cargo al presupuesto
Código:	GA – 05 – 06

Actividad	Descripción	Responsable
01	Recibe, revisa la cuenta con los anexos exigidos, envía al Auxiliar Contable.	Gerente
02	Recibe la documentación, revisa requisitos, si está incompleta la devuelve y debe empezar paso 1.	Jefe Presupuesto
03	Digita e imprime orden definitiva de pago y cheque y envía al Gerente.	Jefe Presupuesto
04	Revisa, firma y envía al Auxiliar Contable.	Gerente
05	Entrega cheque al proveedor o contratista.	Jefe Presupuesto

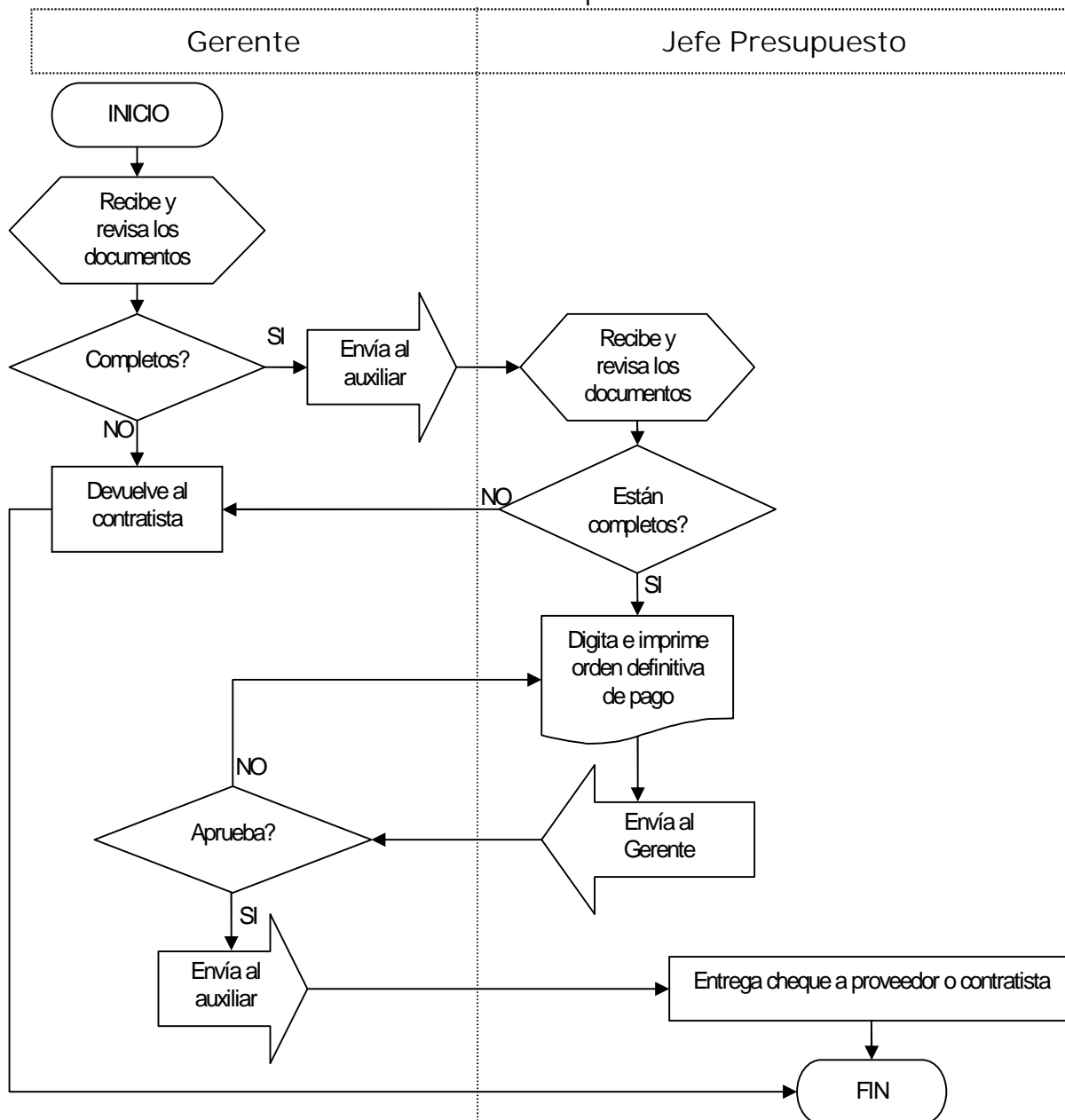
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN

Procedimiento: Trámite para cuenta de cobro



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3.7 Procedimiento: Tramite De Anticipo

Código: GA – 05 – 07

Objetivo

Conseguir un adelanto de dinero para los contratistas, de modo que sea un capital para que puedan iniciar trabajar en el objeto del contrato.

Alcance

Solo en los casos en que el contratista lo disponga y siempre y cuando este estipulado en el contrato.

Definiciones

Anticipo: Avance, dinero que se adelanta. Esta cantidad no puede superar al 50% del valor total contratado. Este dinero debe ser destinado al cumplimiento del objeto del contrato, por tanto, sigue siendo de la entidad y la póliza de cumplimiento debe cubrir el buen manejo del mismo. Debe quedar claro que no es lo mismo que “pago anticipado”.

Tramite: Conjunto de pasos o acciones regulados, que han de llevarse a cabo para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la entidad.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Trámite de anticipo
Alcance:	Se aplica solo cuando el contratista lo disponga y este estipulado en el contrato
Código:	GA – 05 – 07

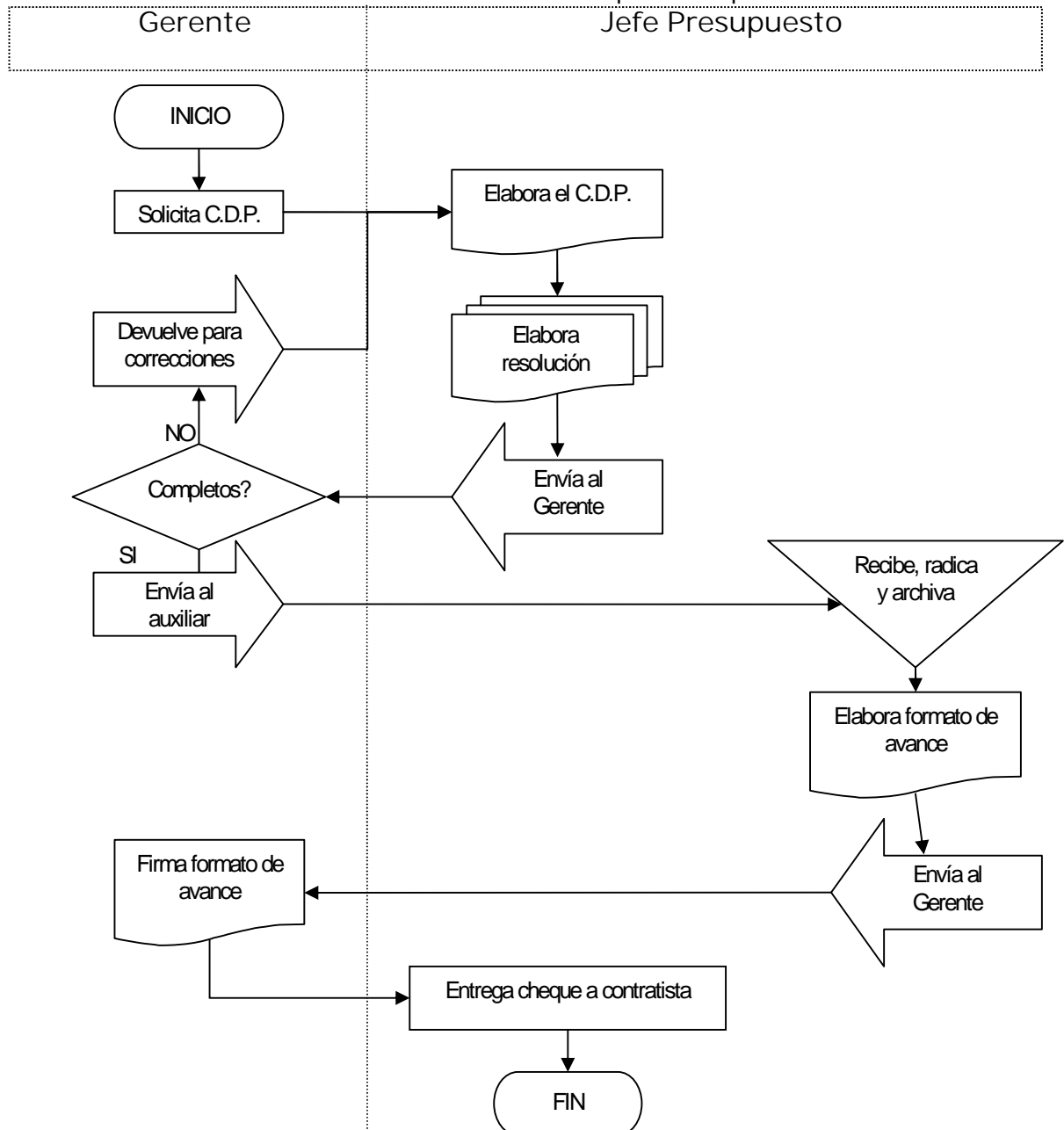
Actividad	Descripción	Responsable
01	Solicita certificado de disponibilidad presupuestal.	Gerente
02	Expide el C.D.P. Y elabora Resolución.	Jefe Presupuesto
03	Recibe, verifica y envía al Auxiliar Contable.	Gerente
04	Archiva copias de resolución y C.D.P.	Jefe Presupuesto
05	Firma y tramita el pago del Avance	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN
Procedimiento: Trámite por anticipo



Elaboró: Crisna Catalina Losada Sañazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3.8 Procedimiento: Registro Presupuestal

Código: GA – 05 – 08

Objetivo

Perfecciona el compromiso. Con el registro presupuestal se busca que los recursos con el financiado 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, garantizado que esta solo se utilizara para este fin. Esta operación indica el valor y el plazo de las prestaciones a las que haya lugar.

Compromisos: Son 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<p><i>Crisna Catalina Losada Salazar</i> <i>Yesica Bahamón Gutiérrez</i></p>	<p><i>Dra. Angélica Campos</i> <i>Misael Ortiz Álvarez</i></p>	<p><i>Mayo de 2009</i></p>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Registro Presupuestal
Alcance:	Se aplica para la atención de todo compromiso con cargo al presupuesto
Código:	GA – 05 – 08

Actividad	Descripción	Responsable
01	Solicita por escrito la expedición de registro presupuestal, enviando los documentos soportes.	Gerente
02	Recibe los documentos contractuales, revisa, hace el registro, firma y lo envía al Gerente.	Jefe Presupuesto
03	Recibe el registro principal revisa imputación y firma.	Gerente
04	Recibe, radica y envía a la Gerencia.	Jefe Presupuesto
05	Recibe documentos, anexa toda la información contractual.	Gerente

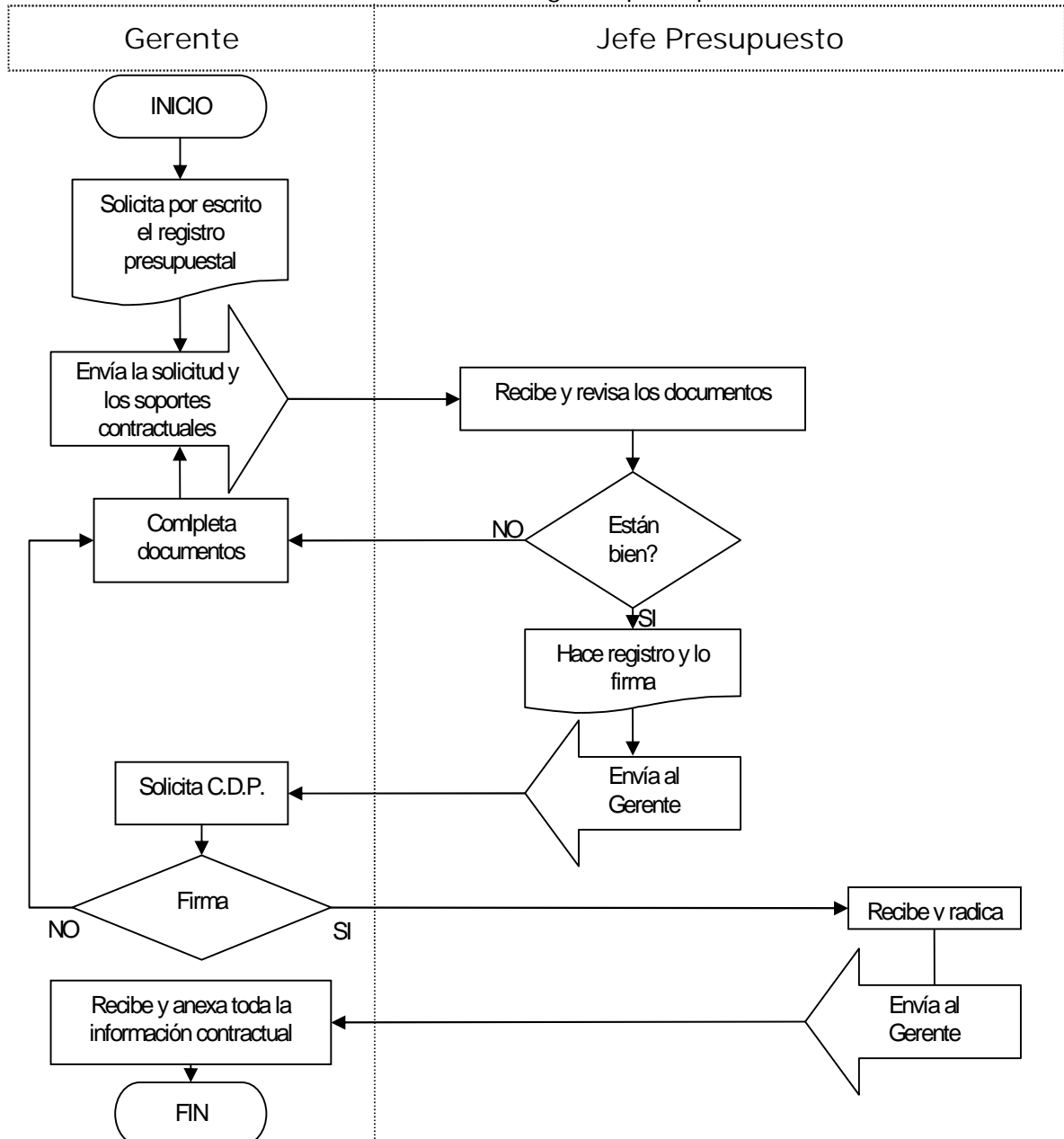
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN

Procedimiento: Registro presupuestal



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

2.3.9 Procedimiento: Expedición Del Certificado De Disponibilidad Presupuestal CDP. Ó Formato De Autorización De Asignación Presupuestal.

Código: GA – 05 – 09

Objetivo

Garantizar la existencia de apropiación suficiente para atender gastos de la entidad con cargo al presupuesto.

Alcance

No se podrán adquirir compromisos, ni actos con cargo al presupuesto sin soportarlo previamente con el certificado de disponibilidad presupuestal, debidamente expedido por el jefe de presupuesto o por el funcionario que desempeñe esta función en cada órgano.

Definiciones

Certificado de disponibilidad presupuesta (C.D.P.): El certificado de disponibilidad es un documento expedido por el jefe de presupuesto o por quien haga sus veces con el cual se garantiza la existencia de apropiación presupuestal disponible y libre de afectación para la asunción de compromisos con cargo al año presupuestal de la respectiva vigencia fiscal. Este documento afecta de manera preliminar el presupuesto mientras se perfecciona el compromiso.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Apropiación presupuestal: Son autorizaciones máximas de gasto se aprueban para ser ejecutadas o comprometidas durante la vigencia fiscal respectiva. Después de 31 de diciembre de cada año estas autorizaciones expiran y, en consecuencia, no podrán comprometerse, adicionarse, transferirse, ni contracreditarse.

Vigencia fiscal: Es el periodo de tiempo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<p><i>Crisna Catalina Losada Salazar</i> <i>Yesica Bahamón Gutiérrez</i></p>	<p><i>Dra. Angélica Campos</i> <i>Misael Ortiz Álvarez</i></p>	<p><i>Mayo de 2009</i></p>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ADMINISTRATIVA
Proceso:	Contratación
Procedimiento:	Expedición del C.D.P. O Autorización de Asignación Presupuestal.
Alcance:	Soporta cualquier decisión de compromiso o acto con cargo al presupuesto.
Código:	GA – 05 – 09

Actividad	Descripción	Responsable
01	Solicita mediante oficio al Auxiliar Contable la expedición del C.D.P. O Formato de Autorización de Asignación Presupuestal.	Gerente
02	Digita la solicitud en el software de presupuesto. Existen dos opciones: - Que no exista saldo: Se devuelve la solicitud a la gerencia de la empresa informando el motivo de la devolución. - Que exista saldo: Expide C.D.P.	Jefe Presupuesto
03	Elabora C.D.P., revisa imputación presupuestal, firman y envía al Auxiliar Contable.	Jefe Presupuesto
04	Radica el C.D.P., envía original a Gerencia y archiva copia.	Jefe Presupuesto
05	Recibe C.D.P. Solicitado.	Gerente

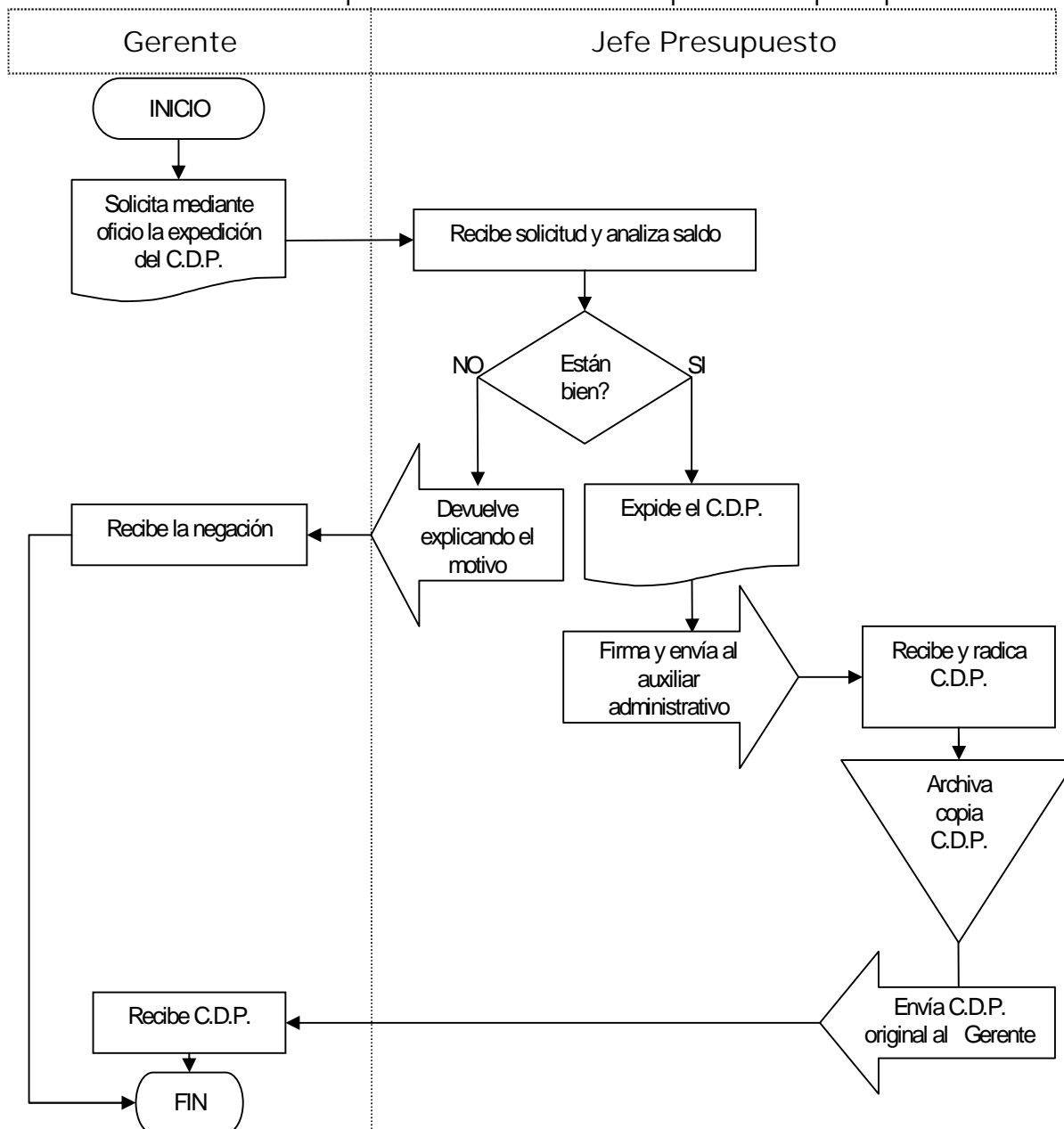
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTRATACIÓN

Procedimiento: Expedición certificado de disponibilidad presupuestal



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3. ÁREA COMERCIAL

3.1 Proceso: COSTOS Y TARIFAS

Su objetivo es determinar cuánto le cuesta a la empresa administrar, operar y mantener el sistema y realizar las inversiones necesarias para poder prestar un servicio digno y equitativo a la comunidad de influencia; así como, cuanto le cuesta al suscriptor recibir agua de buena calidad, en la cantidad y con la continuidad suficiente para satisfacer las necesidades básicas, no solamente de los actuales usuarios, sino también los futuros.

Los costos de la entidad ESP se clasifican en administrativos, de inversión, y de operación y mantenimiento. El cálculo de cada uno de ellos se rige bajo la metodología definida por la CRA y deben tener como soporte el principio básico de la sostenibilidad.

3.1.1 Procedimiento: Adopción Nuevas Tarifas

Código: GC – 06 – 01

Objetivo

Establecer el mecanismo para que las tarifas calculadas puedan entrar en vigencia y sean adoptadas para el cobro del servicio a los suscriptores.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Alcance

Aplica a la adopción de las tarifas para el servicio de acueducto.

Definiciones

Régimen tarifario: Está compuesto por reglas relativas a: a) Régimen de regulación o libertad, b) El sistema de subsidios, c) Las reglas relativas a procedimientos, metodologías, formulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y en general, todos los aspectos que determinan el cobro tarifas.

Tarifa: Monto que se cobra a cada uno de los suscriptores de la entidad. Está conformado por el costo medio de administración (CMA) o cargo fijo, más el resultado de multiplicar un costo medio en el Largo Plazo (CMLP) por el consumo mensual del suscriptor. Si no se hace medición en la entidad, esta está obligada a cobrar una tarifa fija, impidiendo cobrar tarifas equitativas del servicio y lleva a un uso irracional del agua, desmejorando las condiciones técnicas de funcionamiento del sistema.

Sistema de medición: Sistema de lectura periódica de consumos mediante macro medidores y micro medidores, que permite: a) Calcular tarifas reales ajustadas a 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. Es importante señalar que la CRA, a través de las resoluciones 14 y 23 de 1999, estableció los plazos perentorios para que todos los entes prestadores utilicen sistemas de medición.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Consumo: Cantidad de metros cúbicos de agua que se utiliza o gasta un suscriptor durante un periodo de tiempo determinado para satisfacer sus necesidades. Su clasificación está compuesta por el consumo básico, el complementario y el suntuario.

CMI: Costo Medio de Inversión. Valor base en la metodología de la CRA para calcular la tarifa a aplicar por la entidad.

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 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.

Estratificación socioeconómica: Calcificación 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 alcance a través de la oficina de Planeación del municipio de cabecera. Los inmuebles No residenciales (Industrial, Comercial y oficial) carecen de estrato socioeconómico.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Costos y Tarifas
Procedimiento	Adopción de Nuevas Tarifas
Alcance:	Aplica a la adopción de las tarifas para el servicio de acueducto
Código:	GA – 06 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se realiza el cálculo del costo medio de inversión (CMI), según metodología CRA (Resolución 15 de 1996 y Resolución 151 de 2001).	Gerente y Secretario
02	Se calcula el valor de la tarifa bajo la metodología CRA	Gerente y Secretario
03	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.	Gerente y Secretario Tesorero
04	Se aplican los porcentajes de subsidios autorizados por el municipio a las tarifas a aplicar.	Gerente y Secretario
05	Se elabora el documento del estudio de costos y tarifas.	Gerente y Secretario Tesorero
06	Finalizado el estudio de costos y tarifas, se informan los resultados a la junta directiva, para que esta los apruebe.	Gerente
07	Aprobado el estudio, se informan los resultados a la CRA y a la SSPD, enviando la resolución o el acuerdo de adopción de la Junta Directiva y el estudio de costos y tarifas, en un lapso no mayor a 20 días, contados a partir de su aprobación	Junta Directiva
08	Se comunica a los suscriptores las nuevas tarifas publicándose (periódico, cartelera, etc.) y adicionalmente, enviando un volante a todos los suscriptores. Simultáneamente, se realiza una audiencia con los vocales de comités de Desarrollo y Control Social, en un lapso de 15 días calendario a partir de la aprobación.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área	
Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Costos y Tarifas
Procedimiento:	Adopción de Nuevas Tarifas
Alcance:	Aplica a la adopción de las tarifas para el servicio de acueducto
Código:	GA – 06 – 01

09	Se aplican las tarifas 15 días hábiles posteriores a las comunicaciones tanto a los suscriptores como a la SSPD y la CRA.	Auxiliar de Facturación
10	Periódicamente se informa a los suscriptores las tarifas que se aplican en los semestres en curso.	Auxiliar de Facturación
11	A partir de su aplicación, a las tarifas se les debe aplicar el factor de incremento o indexación autorizado por la CRA correspondiente para cada año.	Auxiliar de Facturación

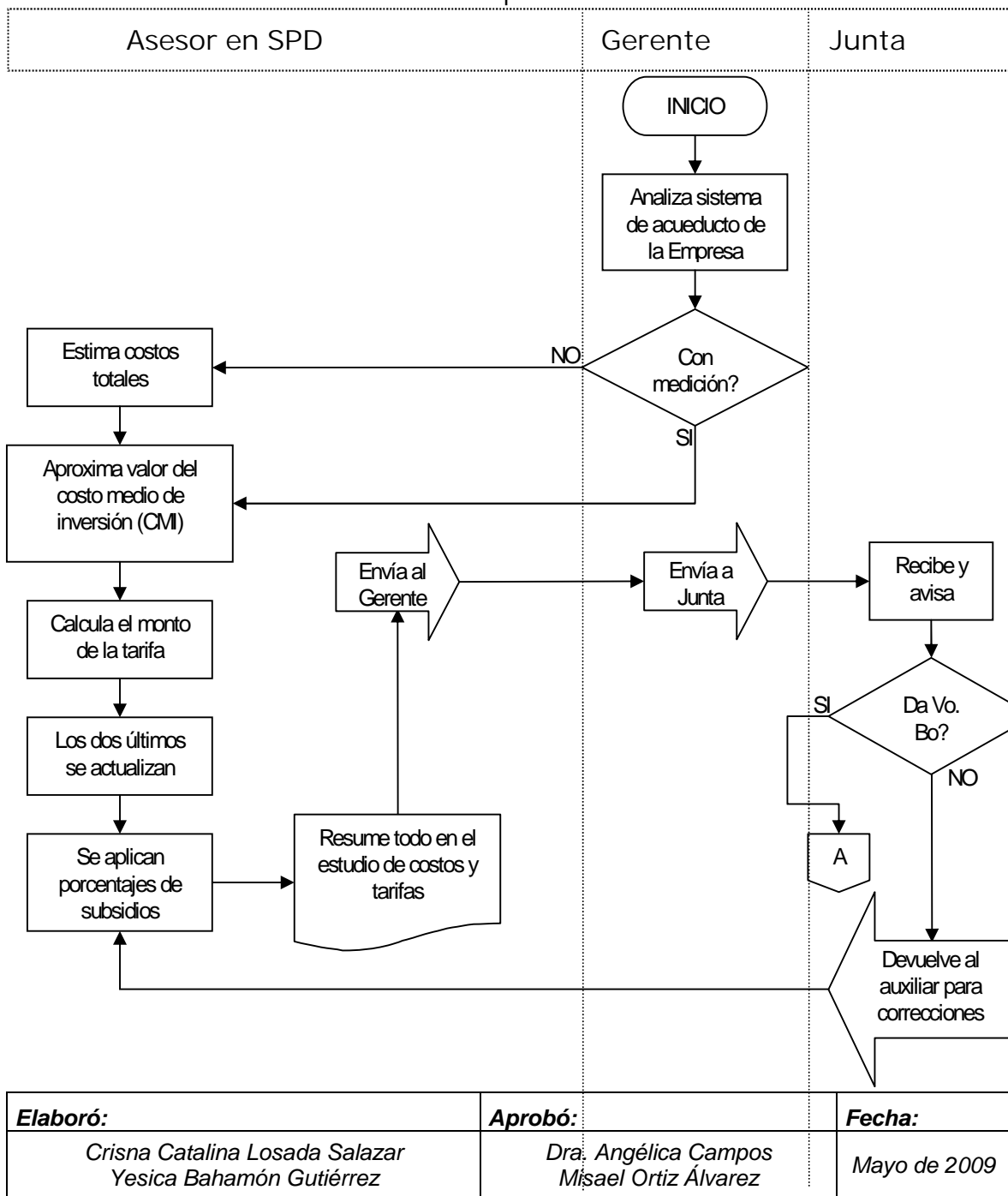
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: COSTOS Y TARIFAS

Procedimiento: Adopción de nuevas tarifas

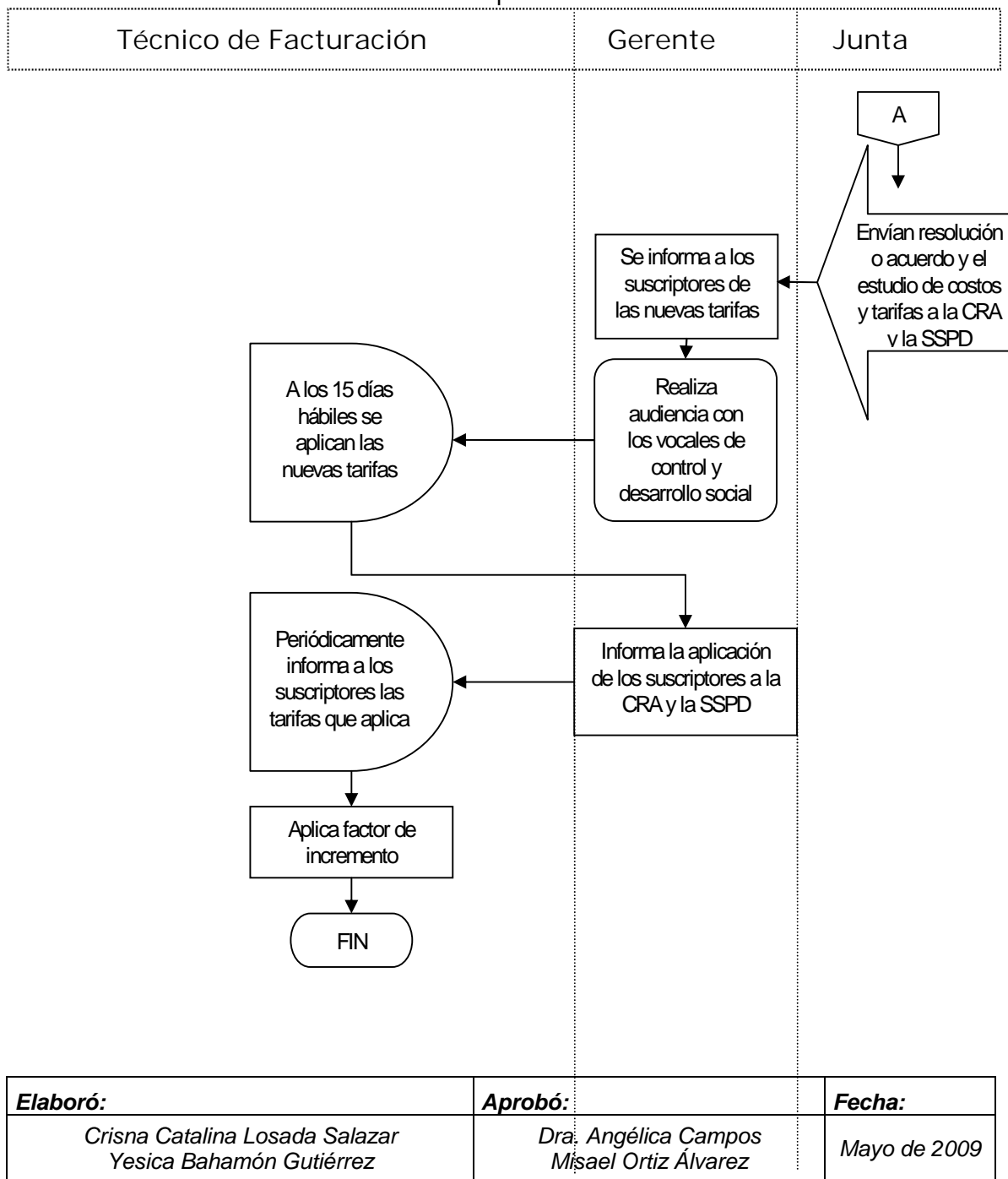


Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: COSTOS Y TARIFAS

Procedimiento: Adopción de nuevas tarifas



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.2 Proceso: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

El control de pagos al servicio abarca la facturación, el recaudo y los convenidos de pagos que se efectúen en la entidad.

3.2.1 Procedimiento: Lectura De Medición

Código: GC – 07 – 01

Objetivo

Cumplir el derecho a que sus consumos sean medidos, empleando instrumentos de medida que tal técnica haya hecho disponible; y que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario.

Alcance

Aplica al sistema de acueducto con medición del casco urbano del Municipio de CHAPARRAL - TOLIMA.

Definiciones

Medidores individuales: Instrumento necesarios para medir los consumos de agua. No es obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la empresa y por cuenta del usuario o suscriptor.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

Ruta: Recorrido utilizado para leer los medidores y repartir los recibos y factura de cobro. Su diseño debe permitir al fontanero 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Pagos al Servicio
Procedimiento:	Lectura de medición
Alcance:	Aplica en el casco urbano del Municipio de CHAPARRAL
Código:	GC- 07 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se verifica en el catastro de suscriptores las rutas establecidas para la lectura de la medición óptima	Auxiliar de Facturación
02	Se emite la planilla de lectura de medición.	Auxiliar de Facturación
03	Se realiza el recorrido de la ruta para empezar el proceso de la lectura de los medidores en cada uno de los domicilios.	Lector Verificador
04	Al llegar al domicilio, se busca y descubre el medidor y se observa su estado físico a fin de detectar un daño visible.	Lector Verificador
05	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.	Lector Verificador
06	Si la ruta tiene asignada una planilla impresa de medición del período, se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento si no se ingresan de manera exacta esos dígitos en una palm.	Lector Verificador
07	Se le da al usuario una nota con la lectura inscrita.	Lector Verificador
08	Se entrega la planilla diligenciada electrónica o manualmente al Auxiliar de Facturación para que inicie la facturación del servicio.	Lector Verificador

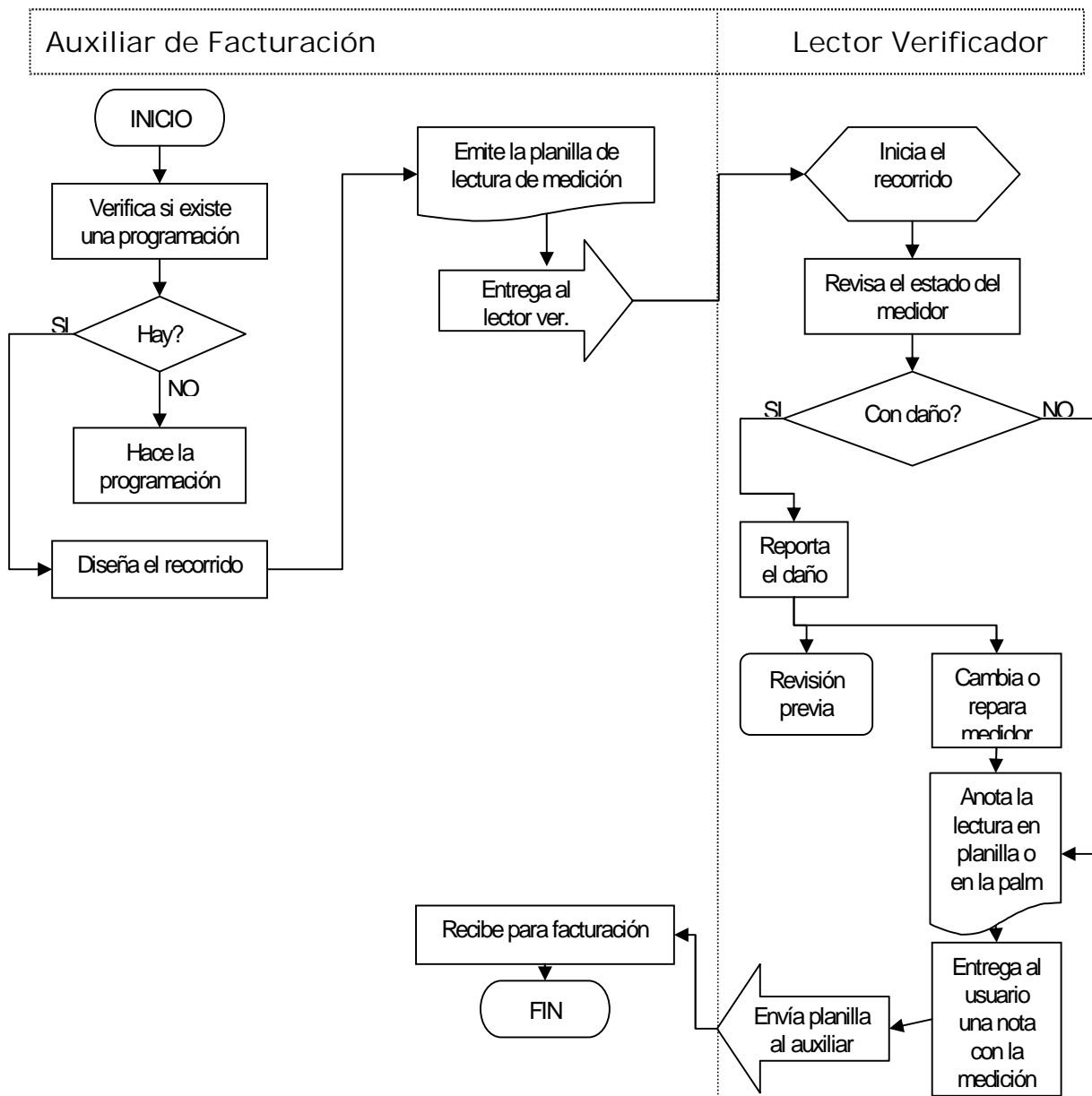
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

Procedimiento: Lectura de medición



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.2.2 Procedimiento: Revisión Previa

Código: GC – 07 – 02

Objetivo

Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores mientras se establece la causa, así como verificar al estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliar en cuestión.

Alcance

Aplica a todas las conexiones domiciliarias pertinentes 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 objetivo verificar su estado a fin de aclarar causas de desviación o medir el consumo de agua durante un periodo determinado.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Pagos al Servicio
Procedimiento:	Revisión Previa
Alcance:	Aplica a toda las conexiones domiciliarias pertenecientes a la comunidad de influencia
Código:	GC – 07 – 02

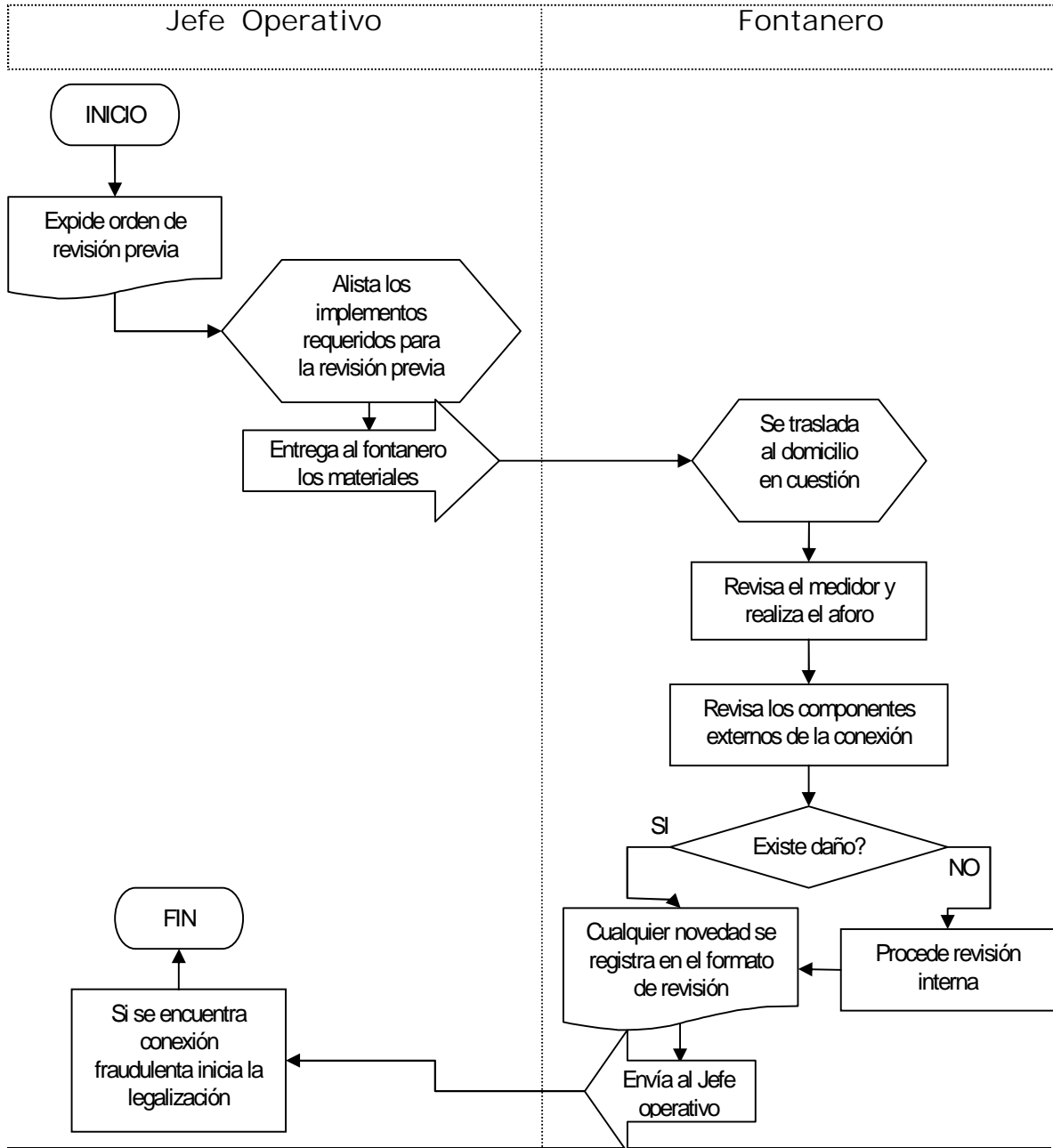
Actividad	Descripción	Responsable
01	Se expide la orden de revisión previa, especificando la identificación del suscriptor.	Jefe Operativo
02	Se busca y revisa las herramientas y equipos necesarios para llevar a cabo la revisión previa y los entrega al fontanero.	Jefe Operativo
03	El fontanero se traslada al domicilio en cuestión.	Fontanero
04	Si existe medidor, se efectúa el aforo para comprobar si existe daño en el medidor, comparándose la lectura inicial y final obtenidas al pasar series de 15 litros de agua.	Fontanero
05	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
06	Si existe daño en el medidor, se reporta en el formato de revisión previa.	Fontanero
07	En caso de no encontrar anomalías en la revisión externa, se procede a revisar internamente los componentes al interior del domicilio.	Fontanero
08	Se anota cualquier novedad encontrada al respecto, y se comunica a la oficina de la entidad.	Fontanero
09	En caso de descubrir una conexión fraudulenta, se pasa al procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas.	Jefe Operativo

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO
Procedimiento: Revisión Previa



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.2.3 Procedimiento: Facturación

Código: GC – 07 – 03

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 ciño a la ley y al contrato al elaborarla; como se determinaron y valoraron sus consumos; como se comparan estos y su precio, con los de periodos anteriores y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

Desviaciones significativas: Son desviaciones frente a los consumos promedios del usuario, se considera significativa si tiene una de estas características: a) Mayor al 35% del consumo promedio para mayores o iguales a 40m³; b) Mayor a 65% del

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

consumo promedio para menores a 40m³; c) Si no existe promedio histórico, el límite superior es el 1.65 veces del consumo, y el límite 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 m³ mensuales por suscriptor o usuario facturado.

Consumo complementario: Aquel ubicado en la franja entre 21 y 40m³ mensuales.

Consumo suntuario: Es el consumo mayor a 40m³ mensuales.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Pagos al Servicio
Procedimiento:	Facturación
Alcance:	Aplica al cobro a los usuarios de todo los servicios prestados por parte de la Empresa
Código:	GC – 07 – 03

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recopila la información de las planillas de lectura de medición recabada por el fontanero	Auxiliar de Facturación
02	Se analizan las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores a fin de determinar cuáles acometidas merecen efectuarle una revisión previa para aclarar las causales de dichas desviaciones. Las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.	Auxiliar de Facturación
03	Se clasifican los consumos de acuerdo a los rangos expedidos por la CRA (básico, complementario y suntuario) y analiza la información.	Auxiliar de Facturación
04	Si se detecta una fuga al usuario, se le notifica que durante los dos (2) meses siguientes se le facturará con base a: <ul style="list-style-type: none"> - Promedio histórico de consumos del mismo suscriptor de los últimos 6 meses. - consumos Promedio de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares. - Aforos individuales. 	Gerente
05	Se revisa el estado de cuenta del Usuario, a fin de elaborar la factura correspondiente al período.	Auxiliar de Facturación
06	Los usuarios con más de dos períodos de facturación de morosidad, pasan al procedimiento de plan de corte.	Auxiliar de Facturación
07	Para la elaboración de la factura, se aplica la tarifa vigente de la entidad y se detalla la información de los ítems facturados.	Auxiliar de Facturación

Área	COMERCIAL	
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Funcional:	
Proceso:	<i>Control de Pagos al Servicio</i>
Procedimiento:	<i>Facturación</i>
Alcance:	<i>Aplica al cobro a los usuarios de todo los servicios prestados por parte de la Empresa</i>
Código:	<i>GC – 07 – 03</i>

08	Se emite el listado de control de facturación, el cual incluye el valor facturado por cada usuario y por todos los conceptos.	Auxiliar de Facturación
09	Se clasifican las facturas por ruta, a fin de ser distribuidas entre los usuarios o suscriptores.	Auxiliar de Facturación
10	Se entregan las facturas ordenadas de acuerdo a la ruta al lector, quien hace la repartición respectiva, corroborando la correspondencia de las direcciones.	Lector_ Verificador
11	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 encargada de P.Q.R., para ser entregadas personalmente a los suscriptores que vayan a la empresa a reclamarlas.	Auxiliar de Facturación

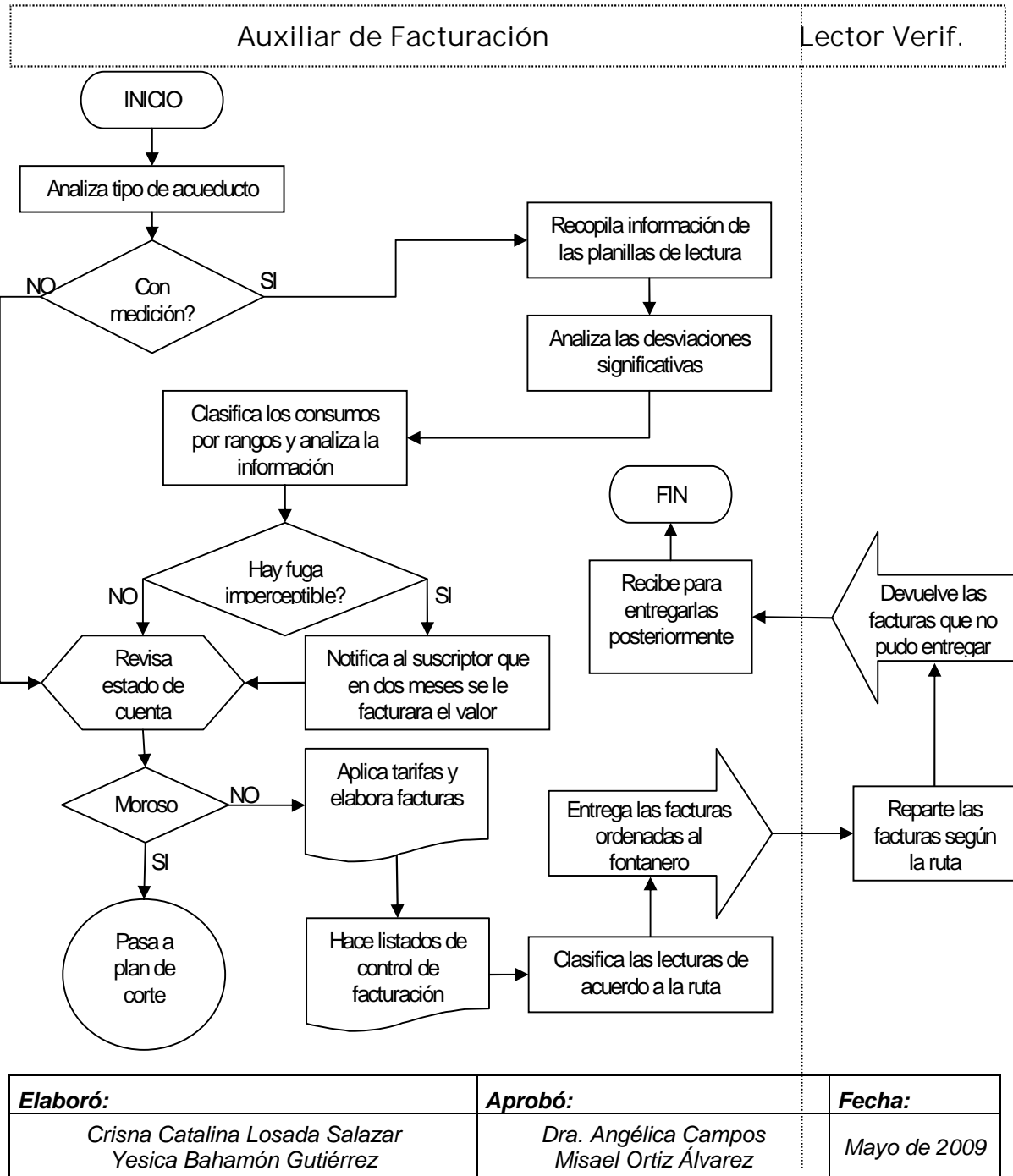
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

Procedimiento: Facturación



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.2.4. Procedimiento: Recaudo

Código: GC – 07 – 04

Objetivo

Recibir el pago oportuno de los usuarios por concepto de la presentación del servicio.

Alcance

Aplica a todos los pagos en efectivo de los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia para cancelar el servicio recibido. El pago en cheque solo es realizado en la oficina y autorizado por administrador.

Definiciones

Cuadro de facturación y recaudo: Cuadro comparativo entre lo facturado y lo recaudado en cada uno de los conceptos de las facturas.

Punto de pago: Punto o lugar externo a la oficina de la entidad, donde se ha autorizado recibir el pago de la factura por parte de los usuarios. En algunas entidades, el fontanero funciona como un punto de pago ambulante, entregando a cambio del pago un recibo temporal hasta que se pueda diligenciar el recaudo en la oficina, si el recaudo se lleva a cabo en la oficina el encargado de recibir el dinero es el tesorero.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Pagos al Servicio
Procedimiento:	Recaudo
Alcance:	Aplica a todos los pagos de los usuarios que se realicen para cancelar el servicio recibido
Código:	GC – 07 – 04

Actividad	Descripción	Responsable
01	Usuario desea pagar su deuda con la entidad. El suscriptor o usuario se acerca a la oficina o a los puntos de pago de la Empresa.	Usuario
02	Si el usuario desea pagar existe un punto de recaudo en las instalaciones de la empresa, se recibe el dinero para la cancelación total de la factura del periodo.	Cajera
04	Se recibe la factura el dinero en efectivo o cheque, este último debe ser autorizado por el Gerente.	Cajera
05	Si no va a cancelar el total de lo adeudado, se pasa al procedimiento de convenio de pagos.	Usuario
06	Se coloca el sello de cancelado o abono, según sea el caso, y se entrega el recibo de pago al suscriptor. Siendo este, el desprendible incluido en el formato de factura.	Cajera
07	Al terminar el horario de recaudo, se ordenan los cupones de los recibos pagados por códigos, luego los suma y se revisa que coincida con el dinero en efectivo y/o cheque que se recibió.	Cajera

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Pagos al Servicio
Procedimiento:	Recaudo
Alcance:	Aplica a todos los pagos de los usuarios que se realicen para cancelar el servicio recibido
Código:	GC – 07 – 04

08	Se dirige al Banco y consigna el total de dinero recaudado en la jornada	Cajera
09	Elabora un reporte de los pagos recibidos, adjunta a este las colillas del recaudo y la consignación realizada y se entrega para revisión	Cajera
10	Revisa el reporte diario de caja, verifica los valores y los soportes del reporte si encuentre errores lo devuelve a la cajera para correcciones.	Jefe Financiero
11	Se relacionan los cheques que se recibieron en la jornada de recaudo, y se registran en el libro auxiliar de bancos.	Auxiliar Contable
12	Sobre el listado de control de facturación, se marcan a los usuarios que cancelaron colocándoles la fecha del día de pago.	Auxiliar de Facturación

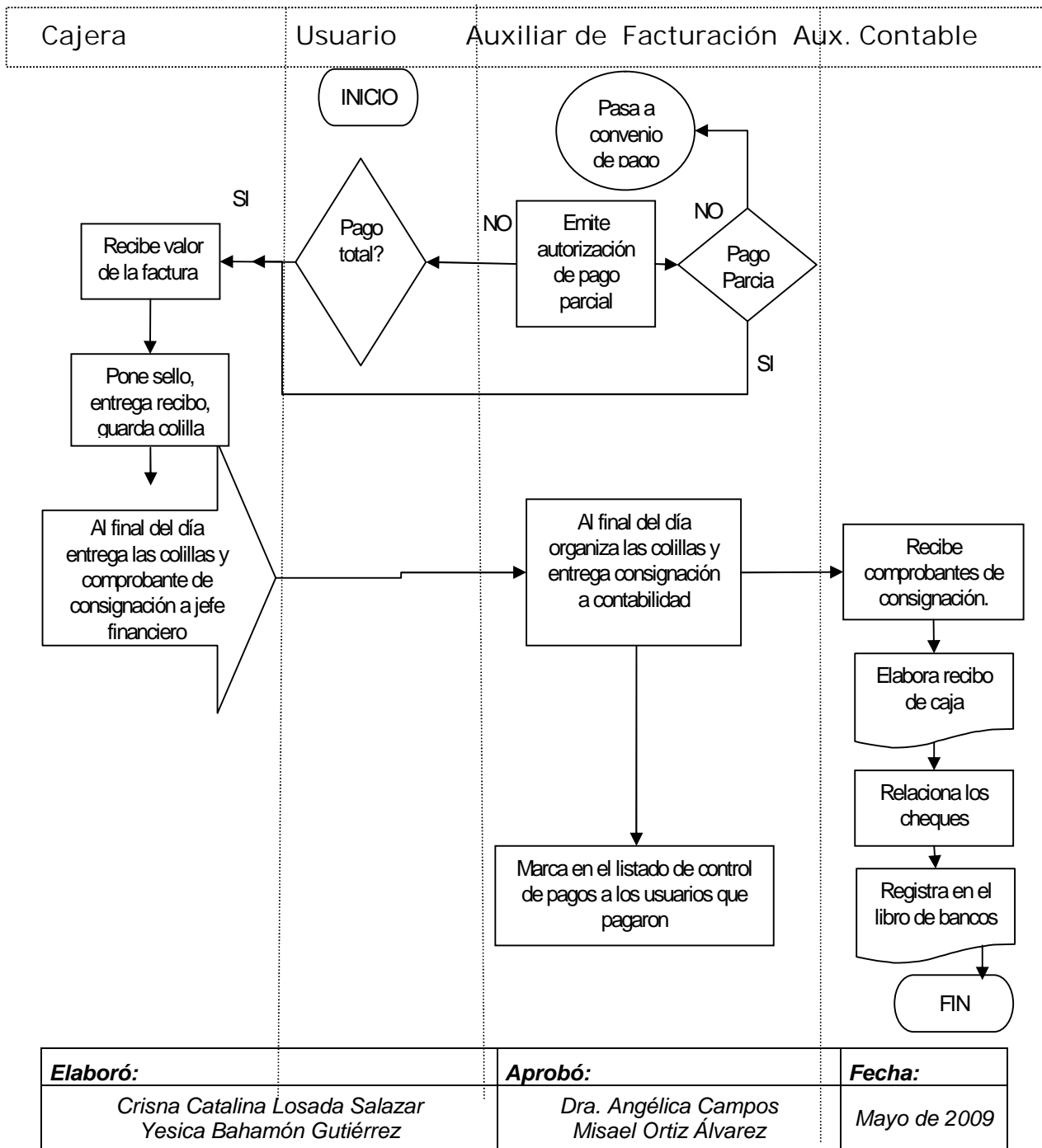
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

Procedimiento: Recaudo



Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.2.5. Procedimiento: Plan De Corte

Código: GC – 07 – 05

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 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 corte, contempladas en los artículos 28 y 29 del Capítulo VI del Decreto 302 de 2000.

Definiciones

Plan de corte: Mecanismos por medio del cual la empresa obliga a los usuarios morosos clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado.

Corte del servicio de acueducto: perdidas del derecho del 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Pagos al Servicio
Procedimiento:	Plan de Corte
Alcance:	Aplica a los deudores morosos y a los usuarios que realicen fraude a las conexiones
Código:	GC – 07 – 05

Actividad	Descripción	Responsable
01	Mediante un análisis de las facturaciones de meses anteriores, se registra la cantidad de usuarios morosos de más de dos (2) meses durante el período corriente.	Auxiliar Facturación
02	Se elabora un listado o planilla de usuarios para corte del servicio.	Auxiliar Facturación
03	Se establece el recorrido y ruta del plan de corte y se le dan las instrucciones al fontanero.	Jefe Operativo
04	Se hace el recorrido de corte.	Fontanero
05	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
06	Si el usuario está dispuesto a cancelar o hacer convenio formal de pago con la entidad, se pasa al procedimiento de recaudo.	Usuario
07	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 de agua. Esto evita que el servicio sea suministrado y la contaminación del agua en la red.	Fontanero
08	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
09	Si se descubre un fraude aparente, se pasa al procedimiento de Legalización de Conexiones Fraudulentas.	Fontanero

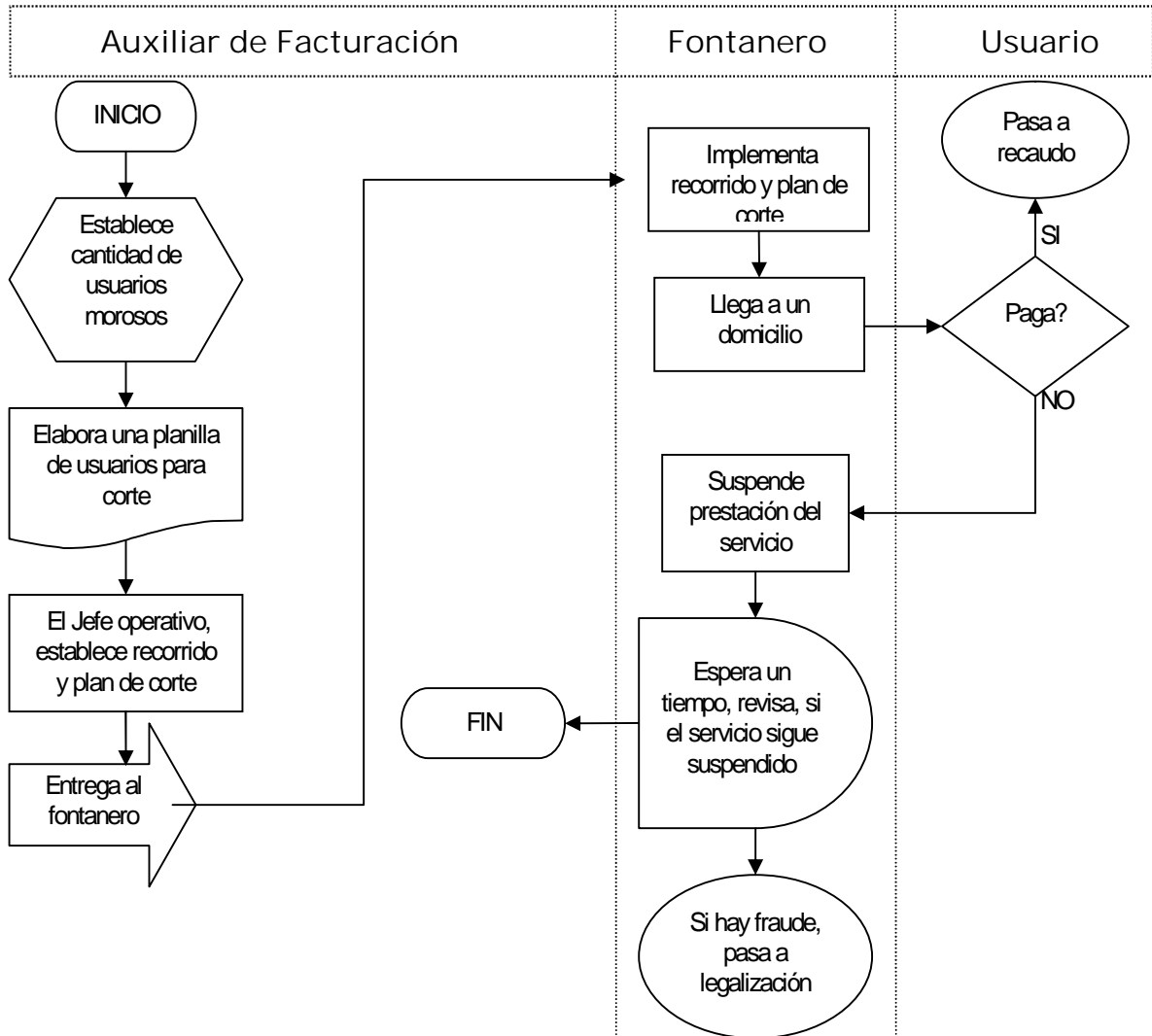
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

Procedimiento: Plan de corte



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.2.6. Procedimiento: Convenio De Pago

Código: GC – 07 – 06

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 usuarios 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 son necesarias)

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Pagos al Servicio
Procedimiento:	Convenio de Pago
Alcance:	Aplica a los suscriptores que demuestren insolvencia pero voluntad de pago
Código:	GC – 07 – 06

Actividad	Descripción	Responsable
01	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 de facturación
02	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
03	Si se logra el contacto y el interés del suscriptor moroso, se estudian sus condiciones socioeconómicas para lograr beneficios para ambas partes.	Auxiliar de facturación
04	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.	Usuario y Gerente
05	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 de facturación
06	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 de facturación
07	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 de facturación

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

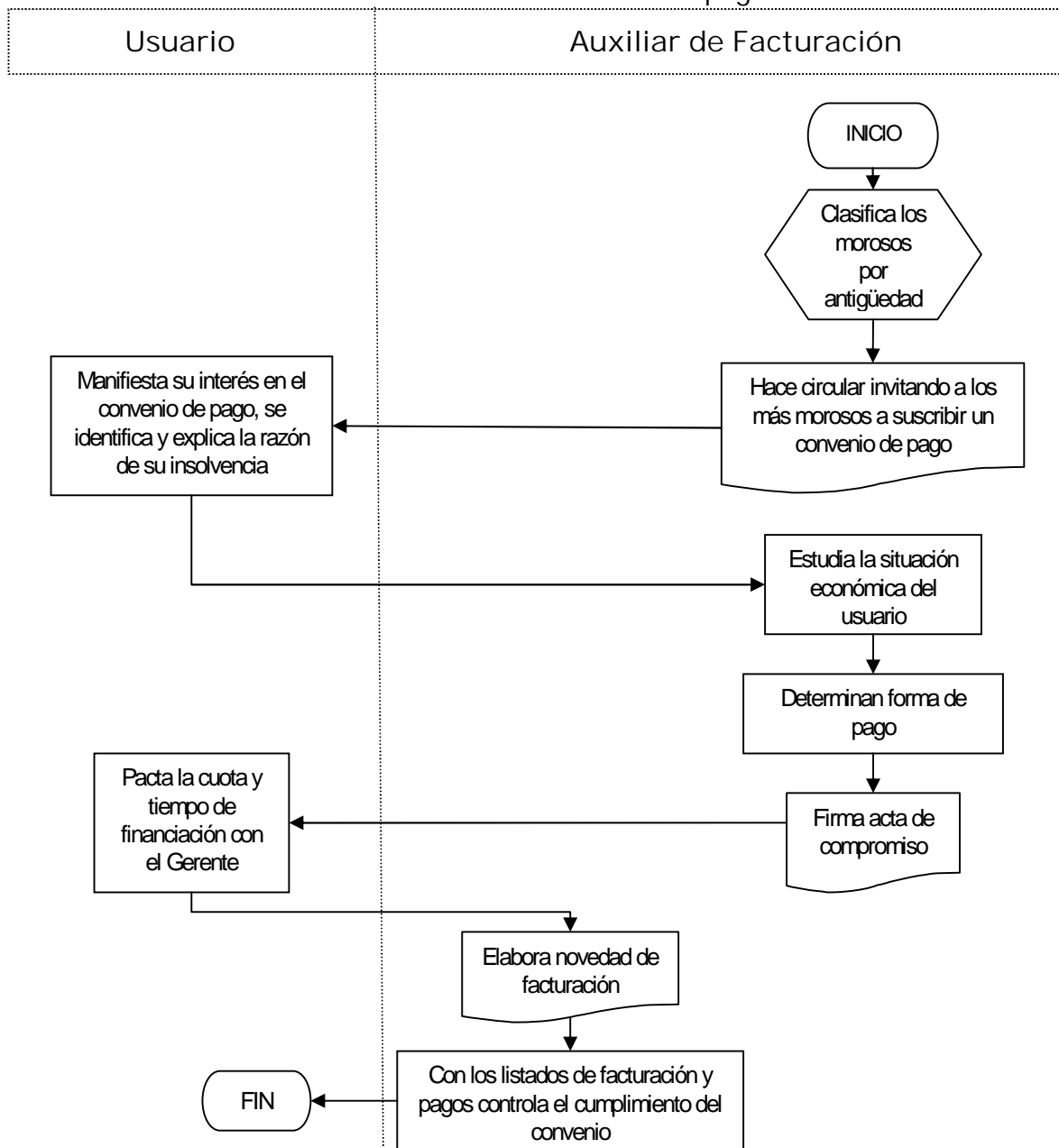
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios
 NIT. 809.002.366-4
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Proceso: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO
 Procedimiento: Convenio de pago



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.3. Proceso: CONTROL DE USUARIOS

Las entidades o empresas que presten servicios públicos deben proporcionar el servicio a través de estrategias de mercadeo, buscando cada día nuevos usuarios, atendiendo adecuadamente a los que ya tiene para conservarlos y legalizando a los usuarios clandestinos.

3.3.1. Procedimiento: Registro De Usuarios

Código: GC – 08 – 01

Objetivo

Establecer una relación organizada en la que se identifican cada uno de los usuarios del servicio desde de ingreso al sistema, con información sobre identificación, localización, modalidad del servicio (uso), estrato, diámetro de la acometida, medidor, promedio de consumos y servicio prestados, entre otros.

Alcance

Aplica indiscriminadamente a todos los suscriptores o usuarios de la entidad.

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 las 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 de la asamblea General, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Abuso de la posición dominante: Se presume que existe, cuando se cumple una o más cláusulas inscritas en el artículo 1333 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. Por ejemplo: 10 – 0025 – 00 – 00.

Kárdex de usuarios: Expediente de 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 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Usuarios
Procedimiento:	Registro de usuarios
Alcance:	Aplica indiscriminadamente a todos los usuarios de la Empresa
Código:	GC – 08 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	El usuario potencial presenta solicitud verbal o escrita en las oficinas de la entidad prestadora, bien de modo personal, o por cualquier medio que permita conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial de vincularse como usuario de los servicios, identificándose e identificando la naturaleza de sus actividades.	Usuario
02	Se deja constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para tal 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, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.	Auxiliar de P.Q. R.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Usuarios
Procedimiento:	Registro de usuarios
Alcance:	Aplica indiscriminadamente a todos los usuarios de la Empresa
Código:	GC – 08 – 01

03	<p>Se decide dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la prestación de la solicitud, para lo cual se podrá:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>c. Negar la solicitud por razones técnicas.</p> <p>En ningún caso, se tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y está 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 tenido las condiciones uniformes.</p>	Gerente
04	Se abre el expediente o tarjeta Kárdex de usuario, donde se registraran inicialmente la identificación y localización del suscriptor.	Auxiliar de Facturación
05	Se elabora el presupuesto para conectar un inmueble por primera vez (costos directos de conexión y cargos de expansión del sistema). Este presupuesto se registra como Aportes de Conexión.	Jefe Presupuesto
06	Si el usuario acepta la prestación del servicio, éste firma el contrato de servicios públicos, y se le entrega una copia.	Usuario
07	Se expide la respectiva orden para efectuar la acometida o conexión domiciliar. Se pasa al procedimiento de instalación de acometidas	Auxiliar de P.Q. R.
08	En el transcurso de la prestación del servicio, se procede a facturar éste.	Auxiliar de Facturación

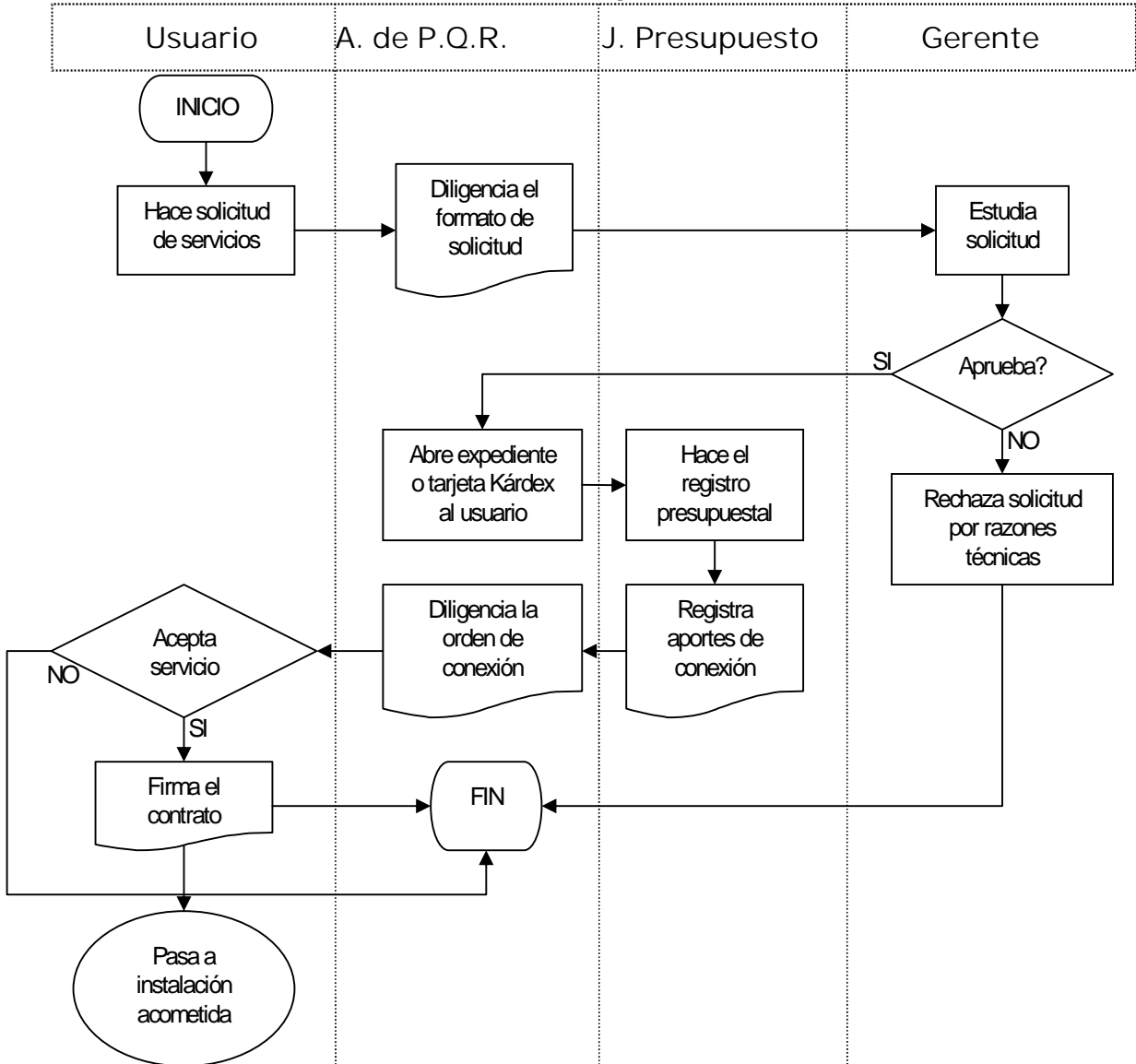
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE USUARIOS

Procedimiento: Registro de usuarios



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.3.2. Procedimiento: Reporte De Novedades

Código: GC – 08 – 02

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 interese, multas.

Corrección de lecturas: Corrección de una lectura incorrecta detectada por una desviación significativa o un reclamo del usuario. La corrección de puede hacer directamente o posteriormente 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Usuarios
Procedimiento:	Reporte de novedades
Alcance:	Aplica a todas las novedades concernientes a la prestación del servicio en el área de influencia
Código:	GC – 08 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	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 cambio en el estado de cuenta del usuario se pasa a 3, si es un reporte de daño o un reclamo del usuario 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 de P.Q. R.
02	Se abre o se corrigen los datos inscritos en el Kárdex de usuario.	Auxiliar de Facturación
03	Se registra el tiempo en mora, deudas, intereses, multas, sanciones, cuotas recibidas por convenio de pagos con la entidad; y se pasa a 1.	Auxiliar de Facturación
04	Si mediante la novedad, el usuario reporta como reclamo un daño en su acometida o pide una corrección de lectura mediante oficio, carta o en forma verbal, se expide una orden para revisión previa a fin de determinar las causales del mismo.	Auxiliar de P.Q. R.
05	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.	Gerente y Auxiliar de Facturación
06	Se comunica al encargado de PQR para que este emita la correspondiente respuesta al usuario. Entonces se pasa a 9.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Usuarios
Procedimiento:	Reporte de novedades
Alcance:	Aplica a todas las novedades concernientes a la prestación del servicio en el área de influencia
Código:	GC – 08 – 02

07	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 de Facturación
08	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 9.	Usuario
09	Se registra la novedad en el Kárdex del usuario. Mensualmente, se hace un informe de registro de todas las novedades reportadas dentro del periodo, a fin de soportar los cambios y ajustes realizados.	Auxiliar de Facturación

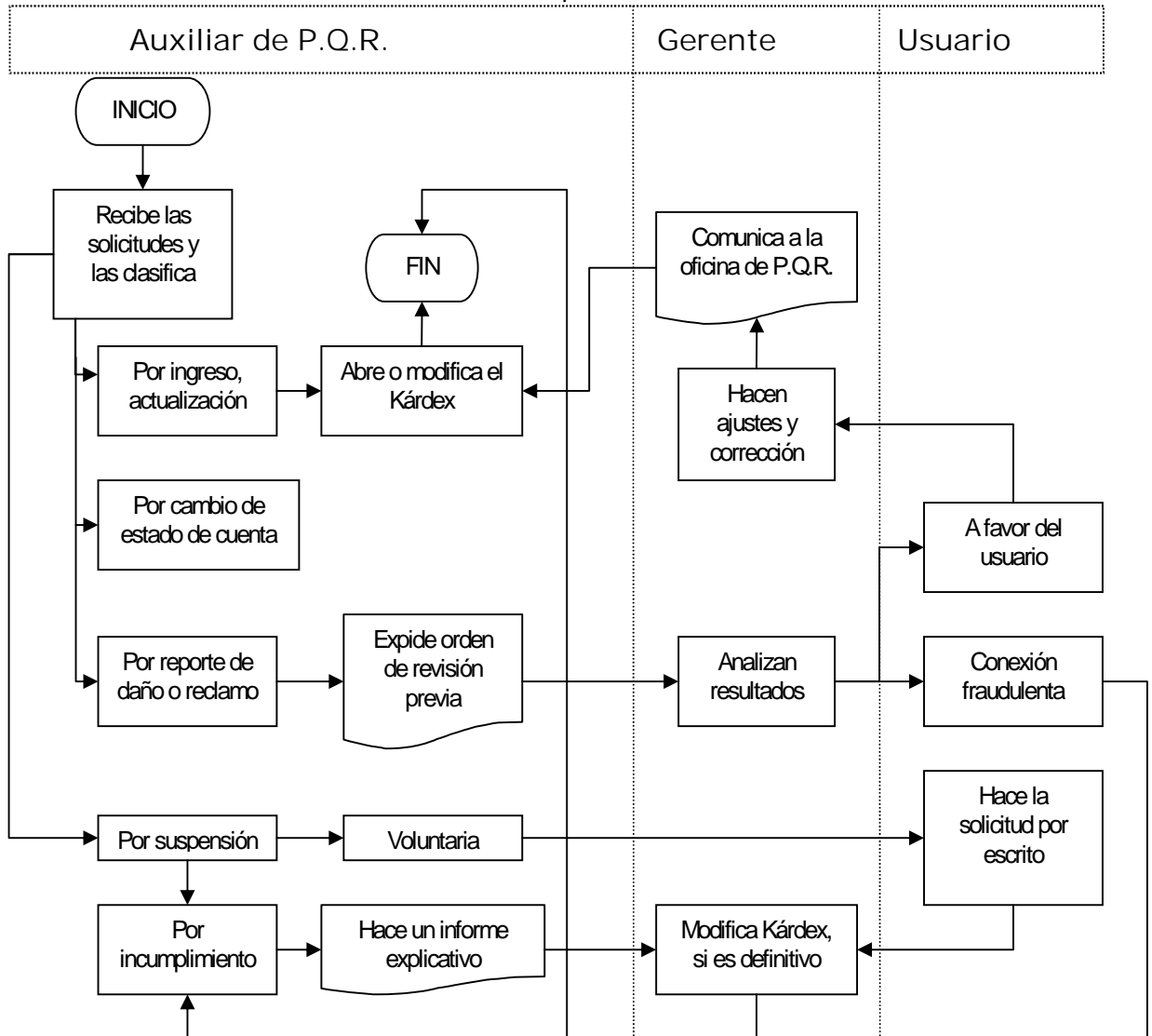
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE USUARIOS

Procedimiento: Reporte de novedades



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.3.3. Procedimiento: Censo de usuarios

Código: GC – 08 – 03

Objetivo

Verificar y actualizar el Kárdex o registro de usuarios, mediante un censo puerta a puerta de cada una de las acometidas registradas. Indirectamente, ayuda a detectar conexiones fraudulentas y anomalías en las acometidas domiciliarias.

Alcance

Aplica a todos los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia.

Definiciones

Catastro de suscriptores: Conjunto de registros y procedimientos que permiten identificar, caracterizar y localizar a los usuarios de los servicios y a sus acometidas.

Censo de usuarios: Conjunto de actividades que permiten a la entidad prestadora de los Servicios Públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, identificar y actualizar la información de los usuarios actuales, potenciales, clandestinos y fraudulentos y las características de sus conexiones y acometidas.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Control de Usuarios
Procedimiento:	Censo de Usuarios
Alcance:	Aplica a todos los suscriptores y usuarios de la comunidad de influencia
Código:	GC – 08 – 03

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se conforma el equipo de trabajo para la ejecución del censo.	Gerente
02	Se hace la planificación del recorrido y rutas del catastro.	Gerente
03	Se elaboran las planillas de censo, y se emiten las copias necesarias para el equipo de trabajo.	Auxiliar de Facturación
04	Se entrega al equipo los materiales necesarios para realizar el censo, tales como planillas, lápices, fotocopias, entre otros.	Jefe Operativo
05	El equipo de trabajo se distribuye las rutas. Se inicia el recorrido desde un punto central de la localidad, el cual también servirá de meta final.	Equipo de Trabajo
06	Ejecuta el censo de casa en casa. Se recopilan los datos de identificación, localización, número de usuarios, número de apartamentos desglobalizados, número de habitaciones del domicilio, etc.	Equipo de Trabajo
07	Si existen irregularidades, anomalías o conexiones fraudulentas, se reportan al Gerente, quien pasa al procedimiento de registro de novedades o al de legalización de conexiones fraudulentas según sea el caso.	Gerente
08	Finalizado el censo o recopilación de la información, se inicia el análisis de la misma a fin de elaborar el catastro de usuarios.	Gerente
09	Se emite el documento final de censo de usuarios.	Gerente y Jefe Operativo
10	Se corrige o actualiza los datos contenidos en el Kárdex de usuarios y/o en el libro de usuarios de la entidad.	Auxiliar de Facturación
11	Se comunica a las entidades gubernamentales pertinentes los resultados del catastro de usuarios.	Gerente

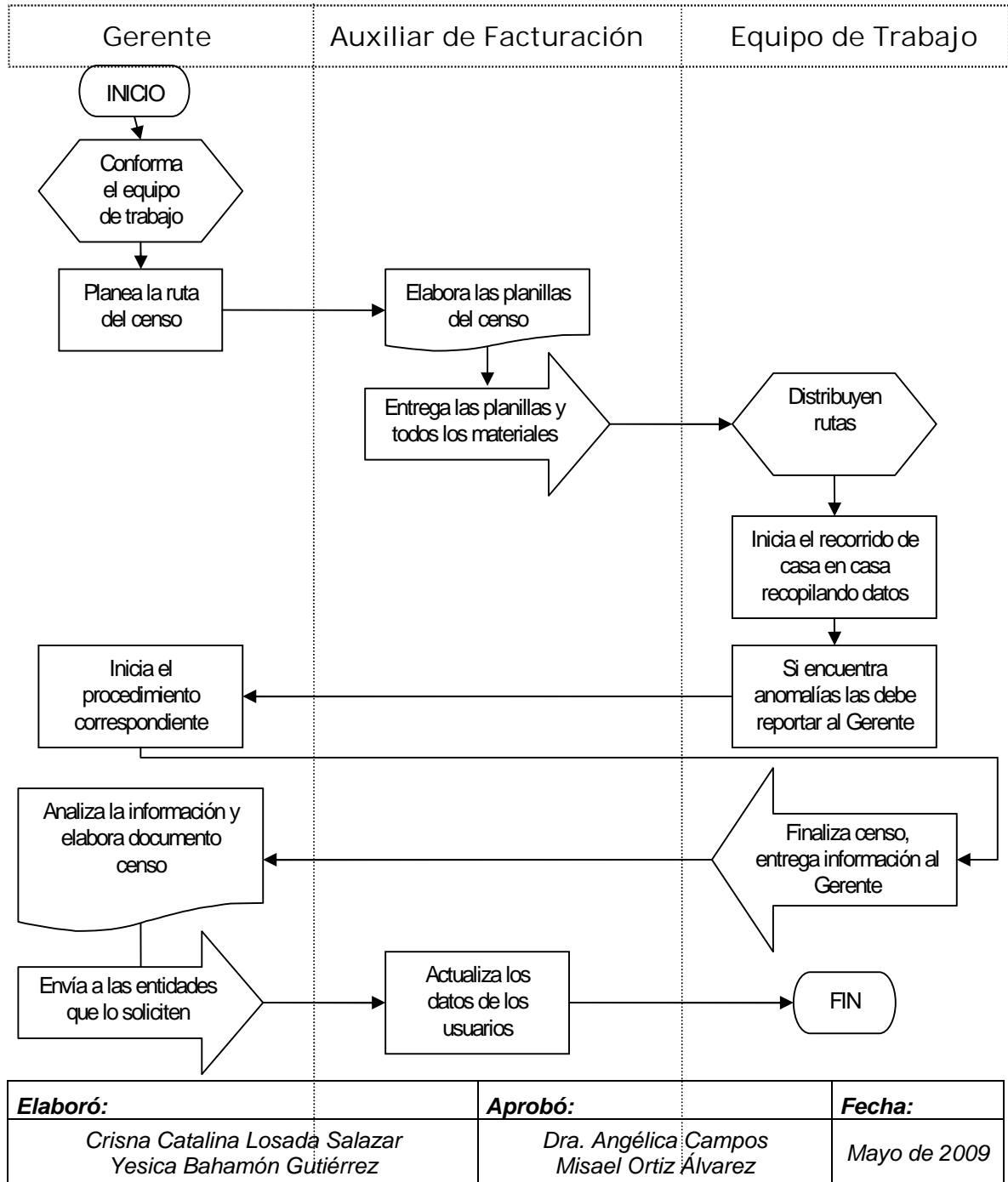
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE USUARIOS

Procedimiento: Censo de usuarios



Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.4. Proceso: OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (P.Q.R.)

Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios están obligadas a constituir una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene el deber de recibir, atender tramitar y responder las garantías a las que los usuarios tienen derecho. Estas oficinas deben llevar una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y el trámite y las respuestas que dio la administración. Las peticiones y recursos deben ser tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Para las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios en municipios menores y zonas rurales, la “oficina” de P.Q.R. puede conformarse por un funcionario que lleve a cabo las actividades previstas en este procedimiento de manera conjunta con otras actividades administrativas, comerciales y financieras.

3.4.1. Procedimiento: Atención De Peticiones, Quejas Y Recursos

Código: GC – 09 – 01

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 Empresa.

Alcance

Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos de los usuarios, que por términos de ley, la Empresa prestadora de servicios debe dar respuesta y solución.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Definiciones

Petición: Cualquier solicitud que se le haga al prestador, 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 Recursos" (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 presenten 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 las entidades prestadoras.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (P.Q.R)
Procedimiento:	Atención de Peticiones, Quejas y Recursos
Alcance:	Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos a los que la entidad deba dar respuesta
Código:	GC – 09 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recibe la queja, la petición o el reclamo por parte del usuario, y se registra en el formato correspondiente.	Auxiliar de P.Q.R.
02	Se adelanta la investigación necesaria para darles respuesta y se abre el correspondiente expediente. Si se trata de un reclamo pasa a registro de Novedades.	Auxiliar de P.Q.R.
03	La entidad cuenta con quince (15) días para proporcionarle una respuesta a su queja, petición o reclamo al usuario.	Auxiliar de P.Q.R.
04	Vencido el término de los quince 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.	Gerente
05	La prorroga o la ampliación por práctica de pruebas tendrá un término entre 10 y 30 días y solo se podrá dar por una sola vez.	Gerente
06	Si la empresa no reconoció los efectos favorables del silencio positivo, el usuario podrá informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).	Usuario

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (P.Q.R)
Procedimiento:	Atención de Peticiones, Quejas y Recursos
Alcance:	Aplica a todas las quejas, peticiones y reclamos a los que la entidad deba dar respuesta
Código:	GC – 09 – 01

07	Si la respuesta dentro de los quince (15) días fue desfavorable, el usuario cuenta con quince (15) días hábiles para interponer los recursos de Ley (recursos de reposición y subsidio de apelación).	Usuario
08	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.	Gerente y Fiscal
09	Si pasados los 15 días la respuesta continua siendo negativa para el usuario se envía el expediente a la SSPD para que este 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).	Fiscal
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 15 días se agota la vía gubernativa.	Auxiliar de P.Q.R y Correspondencia

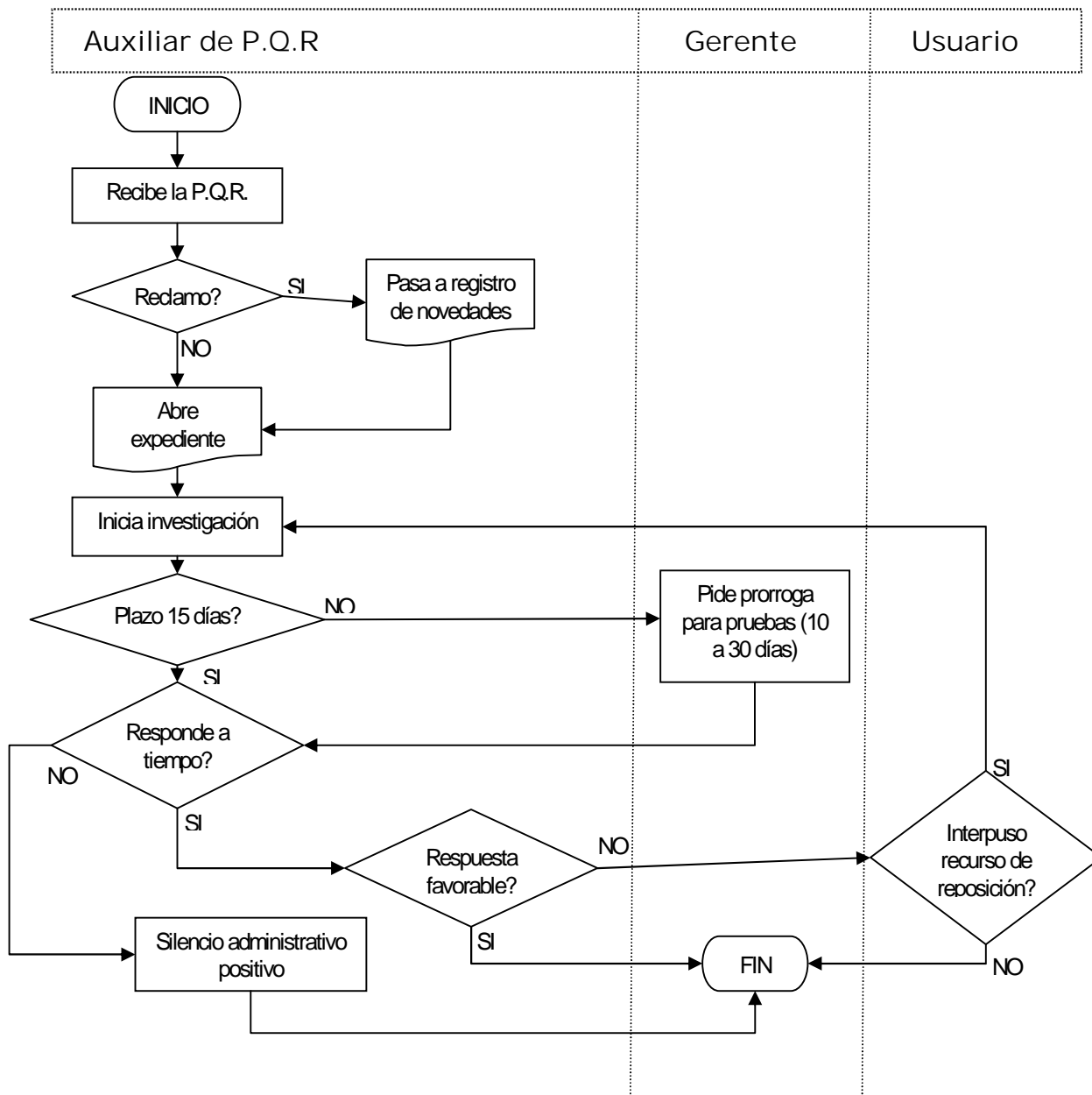
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OFICINA DE P.Q.R.

Procedimiento: Atención a P.Q.R.



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.5. Proceso: JORNADAS EDUCATIVAS

Las jornadas educativas comprenden aquellas campañas que adelanta o apoya la Empresa, con el propósito de despertar en los integrantes de las comunidades actitudes que propicien el mejoramiento de sus condiciones de vida mediante el aprendizaje de la conservación del medio ambiente, la toma de conciencia sobre los múltiples problemas que genera el descuido de los recursos naturales y la participación activa de las comunidades en la gestión de los servicios públicos.

3.5.1. Procedimiento: Organización De Jornadas Educativas En La Comunidad

Código: GC – 10 – 01

Objetivo

Planear la organización del programa de jornadas educativas que se llevará a cabo en la comunidad de influencia.

Alcance

Aplica a la organización de las campañas de concientización a la comunidad que apoye o adelante directamente la Empresa

Definiciones

Comité de apoyo: Equipo de trabajo encargado de la planeación, organización, ejecución y evaluación de la jornada. Los miembros del comité se distribuyen entre sí las funciones de coordinación y de operación.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Material de apoyo: Cartillas: a) Agua, salud y vida; b) Agua potable para todos; c) saneamiento básico e higiene; d) Nuestra empresa al servicio de la comunidad; y e) Uso eficiente y ahorro del agua.

Listas de verificación: También denominadas listas de chequeo o de seguimiento. En ellas, se numera en orden ascendente todos los pormenores a supervisar, con respecto a las funciones, las actividades y acciones que asumen cada uno de los miembros del equipo de trabajo, en el marco del plan de la jornada educativa. Tiene como propósito que no se olvide ningún detalle en la planeación, organización y ejecución de la jornada.

Acta de evaluación de la jornada: Documento u oficio donde se registra los resultados y logros de la jornada especializada. En ella se registra si se alcanzaron los objetivos trazados, si las estrategias planificadas y diseñadas funcionaron, y si los resultados obtenidos eran los esperados. Una forma sencilla de evaluar, es por ejemplo la cantidad de participantes inscritos, pero también es importante evaluar si éstos estuvieron satisfechos con lo que recibieron durante la realización de las jornadas educativas en general.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Jornadas Educativas
Procedimiento:	Organización de jornadas educativas con la comunidad
Alcance:	Aplica a la organización de campañas de concientización a la comunidad que apoye a la E.S.P.
Código:	GC – 10 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se identifican los aspectos geográficos, demográficos, educativos, económicos y culturales de la comunidad. Se tienen en cuenta, las actas o memorias de anteriores jornadas educativas realizadas.	Gerente
02	Se convocan a todos los miembros de la comunidad que puedan interesarse y participar en el desarrollo de las jornadas. Se invita a profesores, autoridades, líderes de las organizaciones locales, funcionarios de las Umatas, promotores de salud y deportes, juntas de acción comunal, asociación de padres de familia, entre otros.	Gerente
03	Se organiza el comité de apoyo con las personas voluntarias y disponibles para ello.	Gerente
04	Con el comité de apoyo se hace la planeación de las jornadas. Se definen los objetivos, el contenido educativo, el cronograma, el presupuesto y la logística necesaria.	Comité de Apoyo
05	Si se requiere un facilitador invitado externo, se ajusta la agenda de trabajo para él.	Comité de Apoyo
06	Se elabora el documento que contendrá el plan de la jornada educativa. En él se especifican todas las funciones, las responsabilidades, las actividades a realizar de cada uno de los miembros del comité de apoyo, así como el presupuesto estimado.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Jornadas Educativas
Procedimiento:	Organización de jornadas educativas con la comunidad
Alcance:	Aplica a la organización de campañas de concientización a la comunidad que apoye a la E.S.P.
Código:	GC – 10 – 01

07	Se elaboran las listas de verificación de actividades según el cronograma de actividades trazado. Si se presentan problemas, percances e inconvenientes debe adaptarse el plan de la jornada.	Gerente
08	Con la ayuda de la comunidad se consigue el lugar adecuado para realizar las jornadas educativas teniendo en cuenta el número de personas que van a participar.	Comité de Apoyo
09	Se prepara y revisa el material de apoyo que se va a utilizar, así como los recursos logísticos. Por ejemplo: papelógrafo, marcadores, papel, fotocopias, televisor, videos, entre otros.	Comité de Apoyo
10	Se diseñan o se preparan los contenidos, ejercicios y dinámicas por desarrollar en cada sección del trabajo. Para ello se debe tener en cuenta las características y condiciones del público asistente.	Facilitador
11	Se hace la publicidad e invitación a la comunidad a asistir, especificando el lugar, fecha, hora y tema. Es importante establecer estrategias que incentiven la asistencia masiva.	Comité de Apoyo
12	Se adecuan las instalaciones para la ejecución de la sección de las jornadas (aseo, decoración, equipos, etc.)	Comité de Apoyo
13	En la ejecución de cada sección se procura motivar al grupo a fin de cumplir con los objetivos de la capacitación.	Facilitador
14	Se evalúa al finalizar cada sección el progreso o desarrollo de la jornada educativa. El comité debe corroborar que se cumplieron los objetivos y metas que se trazaron en la planeación.	Comité de Apoyo
15	Se elabora un acta de los resultados y logros de la jornada.	Gerente

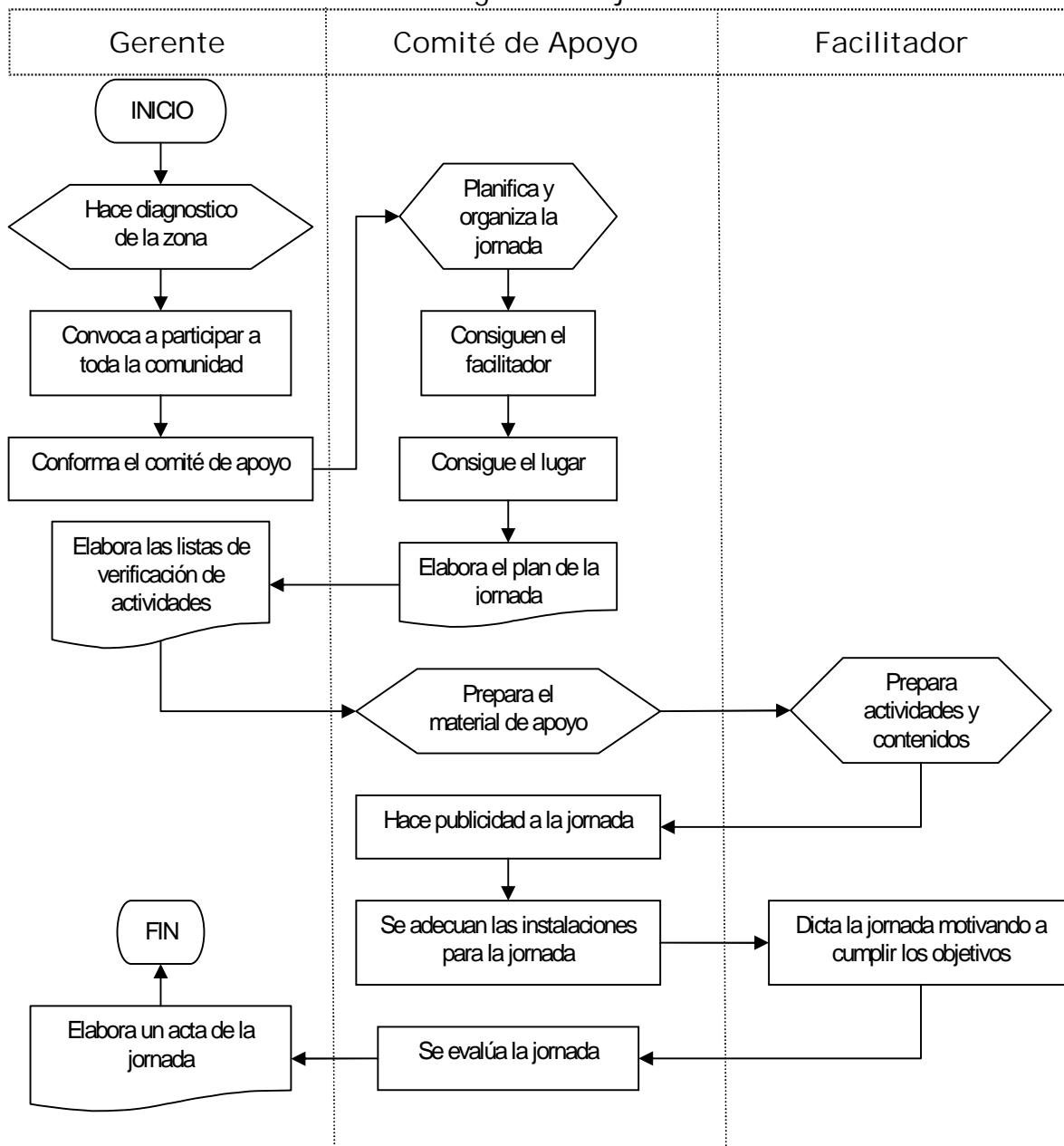
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: JORNADAS EDUCATIVAS

Procedimiento: Organización jornadas educativas



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.6. Proceso: CONEXIONES DOMICILIARIAS

Los elementos que integran una acometida domiciliaría son propiedad de quien los pagó, si no fuese por adhesión. Pero ello, la ley no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a estos bienes. Sin perjuicio de las labores propias del mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las Empresas no podrán disponer de las conexiones cuando son propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos. La ley no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstas.

3.6.1. Procedimiento: Instalación De Acometida

Código: GC – 11 – 01

Objetivo

Ejecutar la instalación 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

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

cada vivienda. Para consumos mayores (policía, ejército, hospitales, bomberos, colegios, industrias, etc.), los diámetros pueden ser de 1, 1½, 2 y 3 pulgadas.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Conexiones Domiciliarias
Procedimiento:	Instalación de Acometida
Alcance:	Aplica a todas las conexiones domiciliarias nuevas a partir de la aprobación del procedimiento
Código:	GC – 11 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	Una vez el suscriptor cancela los aportes de conexión, se expide la orden de instalación de la acometida. (Véase procedimiento de facturación y recaudo).	Auxiliar de Facturación
02	De acuerdo al punto de ubicación del inmueble y a las rutas asignadas a los fontaneros coordina las actividades de la instalación.	Jefe Operativo
03	Se realiza una visita de inspección para determinar que materiales y herramientas necesita e informarle al usuario sobre los materiales que debe proporcionar y donde hacer la excavación.	Fontanero
04	Fontanero solicita materiales requeridos al almacenista.	Fontanero
05	Recibe solicitud y hace entrega de las herramientas y materiales requeridos con el visto bueno del Jefe operativo	Almacenista
06	Con las herramientas y materiales necesarios, el fontanero se dirige al domicilio en cuestión.	Fontanero

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Conexiones Domiciliarias
Procedimiento:	Instalación de Acometida
Alcance:	Aplica a todas las conexiones domiciliarias nuevas a partir de la aprobación del procedimiento
Código:	GC – 11 – 01

07	El Usuario realiza la excavación y tiene todo listo para la instalación de la acometida	Usuario
08	Se limpia la tubería para colocar el collar de derivación.	Fontanero
09	Se arma el micro medidor dentro de la cajilla o cámara dispuesta para ello.	Fontanero
10	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
11	Se revisa que el medidor y todos los componentes de la acometida funcionan perfectamente.	Fontanero
12	El usuario firma la orden de instalación con su visto bueno o de satisfacción.	Usuario
11	Se reporta a la oficina la terminación del trabajo a fin de activar la cuenta del usuario.	Fontanero

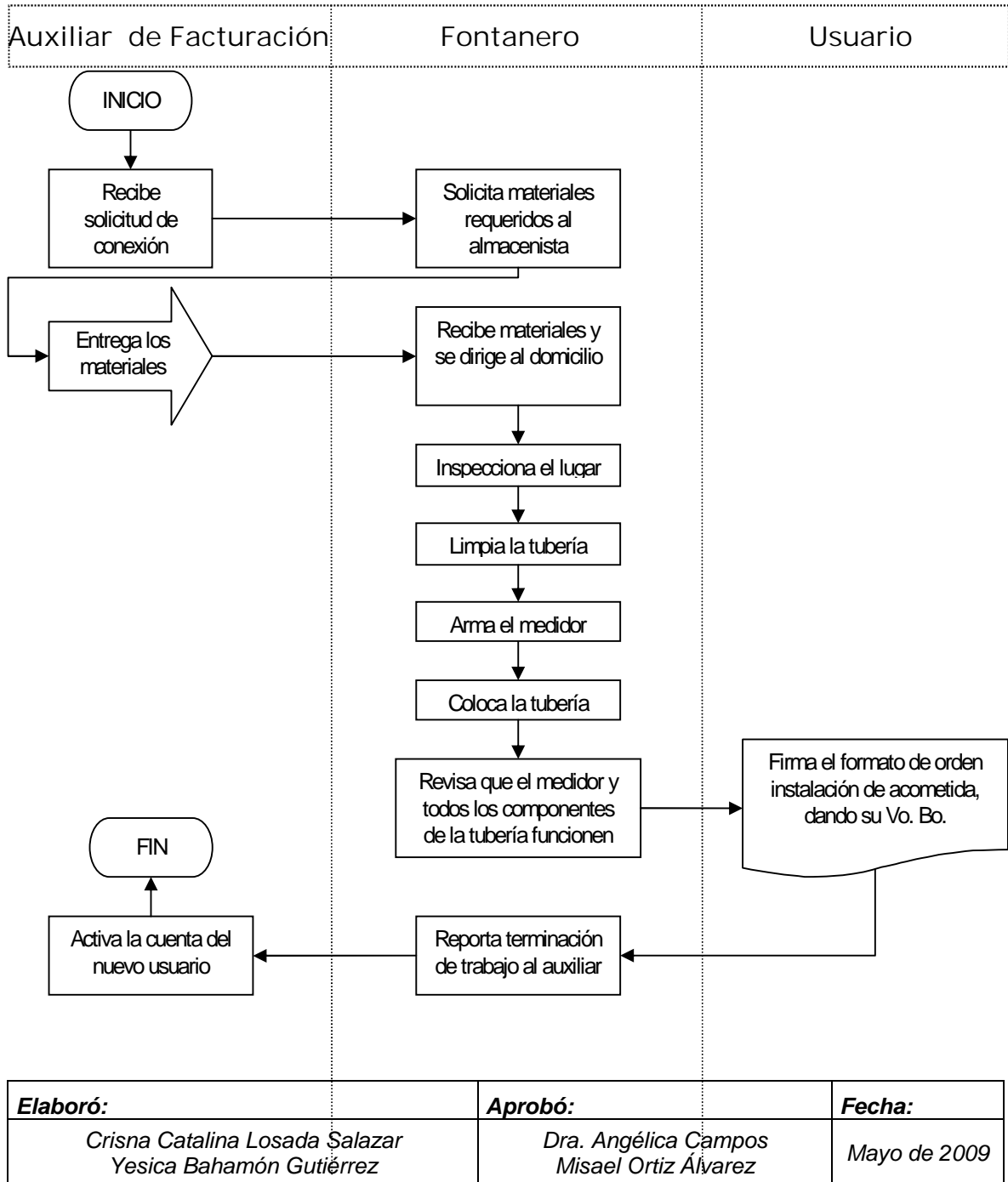
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONEXIONES DOMICILIARIAS

Procedimiento: Instalación de acometida



Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

3.6.2. Procedimiento: Reconexión de acometida

Código: GC – 11 – 02

Objetivo

Restablecer el servicio cuando la suspensión del 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 se hacen necesarias)

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Conexiones Domiciliarias
Procedimiento:	Reconexión de acometida
Alcance:	Aplica a todos los suscriptores que hayan eliminado las causas el corte o suspensión
Código:	GC – 11 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	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.	Jefe Operativo.
02	Se solicita los materiales y herramientas necesarios para la reconexión de la acometida.	Fontanero
03	Almacenista recibe la solicitud y hace entrega de los materiales solicitados al fontanero.	Almacenista
04	Fontanero va al domicilio en cuestión con las herramientas y materiales que se le entregaron a fin de ejecutar la reconexión.	Fontanero
05	Se efectúa la reconexión domiciliaria. Se abre una zanja alrededor del tubo de la acometida, a fin de quitar los taponés aislantes y se coloca una unión.	Fontanero
06	El usuario firma la reconexión como forma de satisfacción del trabajo realizado.	Usuario
07	Se entrega la orden de reconexión firmada por el usuario a la oficina al finalizar la jornada.	Fontanero
08	Se activa la cuenta del usuario a fin de facturar el servicio. El costo de reconexión se verá reflejado en la siguiente factura.	Auxiliar de Facturación

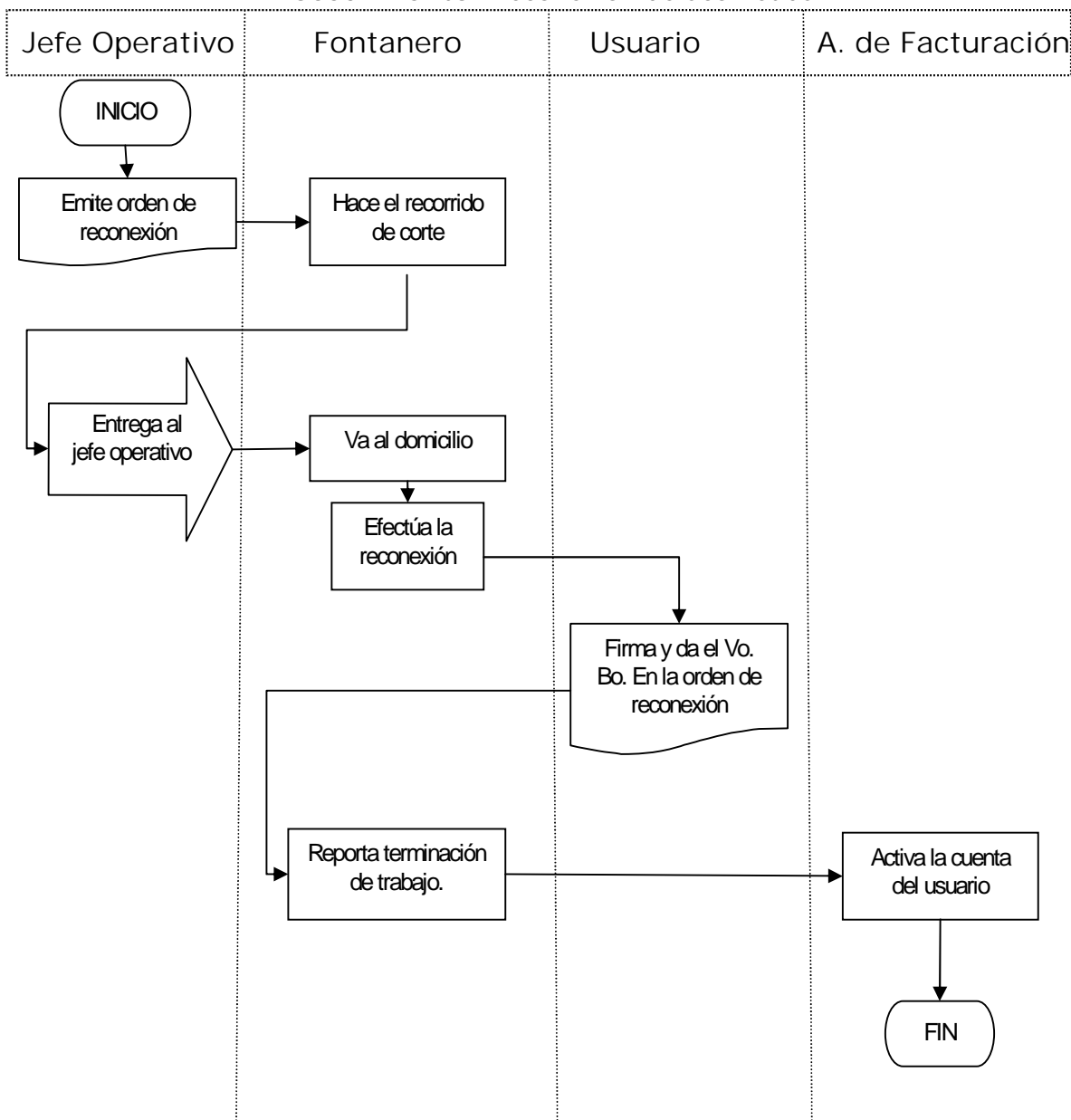
Proceso: CONEXIONES DOMICILIARIAS

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Procedimiento: Reconexión de acometida



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

3.6.3. Procedimiento: Legalización de conexiones fraudulentas

Código: GC – 11 – 03

Objetivo

Actuar y tramitar la reacción de la empresa ante este delito bajo las políticas y estrategias trazadas por la empresa

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 de los tanques de un inmueble independiente, que no ha sido autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	COMERCIAL
Proceso:	Conexiones Domiciliarias
Procedimiento:	Legalización de conexiones fraudulentas
Alcance:	Aplica a todas las acometidas clandestinas o fraudulentas que se detecten en la comunidad
Código:	GC – 11 – 03

Actividad	Descripción	Responsable
01	Al detectarse una anomalía, se hace una inspección o una revisión previa a fin de confirmar la situación del fraude. Solicitando información a los vecinos	Fontanero
02	Se levanta un acta donde se registre lo acontecido, firmada por el fontanero y el usuario si éste se encuentra en el inmueble al momento que se detecta la anomalía	Fontanero
03	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, etc.	Fontanero
04	Al usuario se le suspende el servicio y se le ofrece la oportunidad de legalizar su situación como suscriptor nuevo.	Gerente
05	Se aplican las sanciones y previstas en la normatividad vigente y lo establecido en el contrato de condiciones uniformes. Se hace el reporte de novedad correspondiente.	Gerente
06	Si el usuario no accede a la legalización del servicio; 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.	Gerente

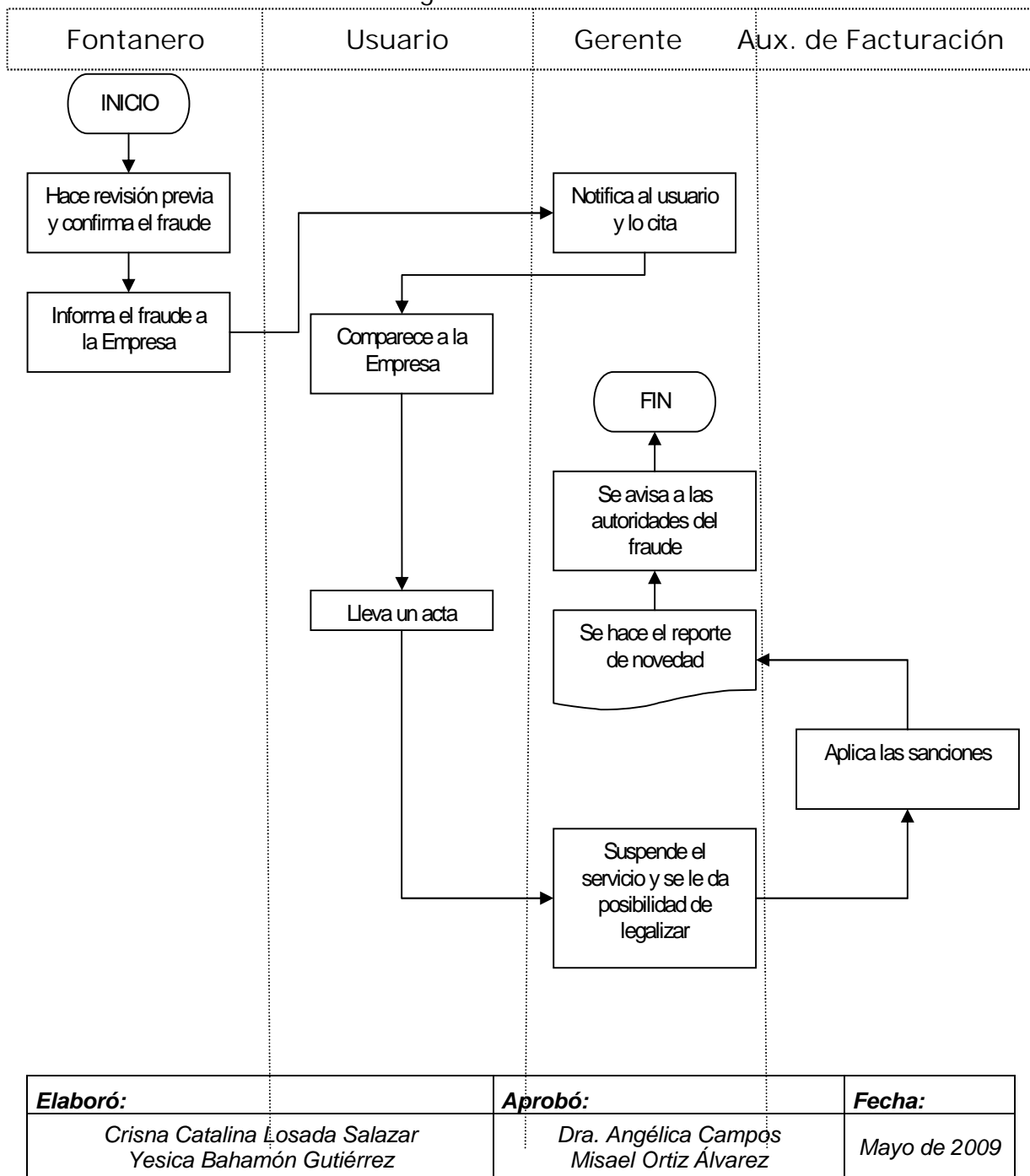
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONEXIONES DOMICILIARIAS

Procedimiento: Legalización de conexiones fraudulentas



Elaboró:

Crisna Catalina Losada Salazar
Yesica Bahamón Gutiérrez

Aprobó:

Dra. Angélica Campos
Miguel Ortiz Álvarez

Fecha:

Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

4. ÁREA FINANCIERA

4.1. Proceso: Gestión Financiera

La gestión financiera comprende la preparación de estados financieros, el análisis y la interpretación de dichos estados, la preparación de presupuestos, el control interno financiero, el diseño de sistemas contables y de costos, y la preparación de estados fiscales. La superintendencia de Servicios Públicos es el ente que controla la gestión financiera que deben llevar las entidades prestadoras de servicios públicos, la cual se enmarca dentro de las normas contables y el plan general de cuentas establecido por la Contaduría General de la Nación.

La contabilidad es un sistema de registros financieros en el cual las transacciones financieras son los movimientos de valores que tienen siempre un origen y un destino y por lo tanto, se registra por lo menos dos veces para indicar cual cuenta “entregó” y cual “recibió” dicho valor.

Los siguientes procedimientos son los básicos que se enmarcan en este subsistema:

1.1.1 Procedimiento: Formulación Del Presupuesto

Código: GF – 13 – 01

Objetivo

Estimar o proyectar el cálculo de los ingresos y egresos de la Empresa EMPOCHAPARRAL E.S.P. Dentro del periodo de la vigencia fiscal.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Alcance

Aplica a la formulación de presupuesto que adelante la entidad cada año. Este presupuesto es elaborado y ejecutado por el Gerente, 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 servicios, aportes de conexión, número de suscriptores, matrículas en trámite, consumo promedio, tarifas actuales, aportes municipales para subsidio 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	FINANCIERA
Proceso:	GESTION FIANCIERA
Procedimiento:	Formulación del Presupuesto
Alcance:	Aplica a la formulación del presupuesto anual de la Empresa
Código:	GF – 12 – 01

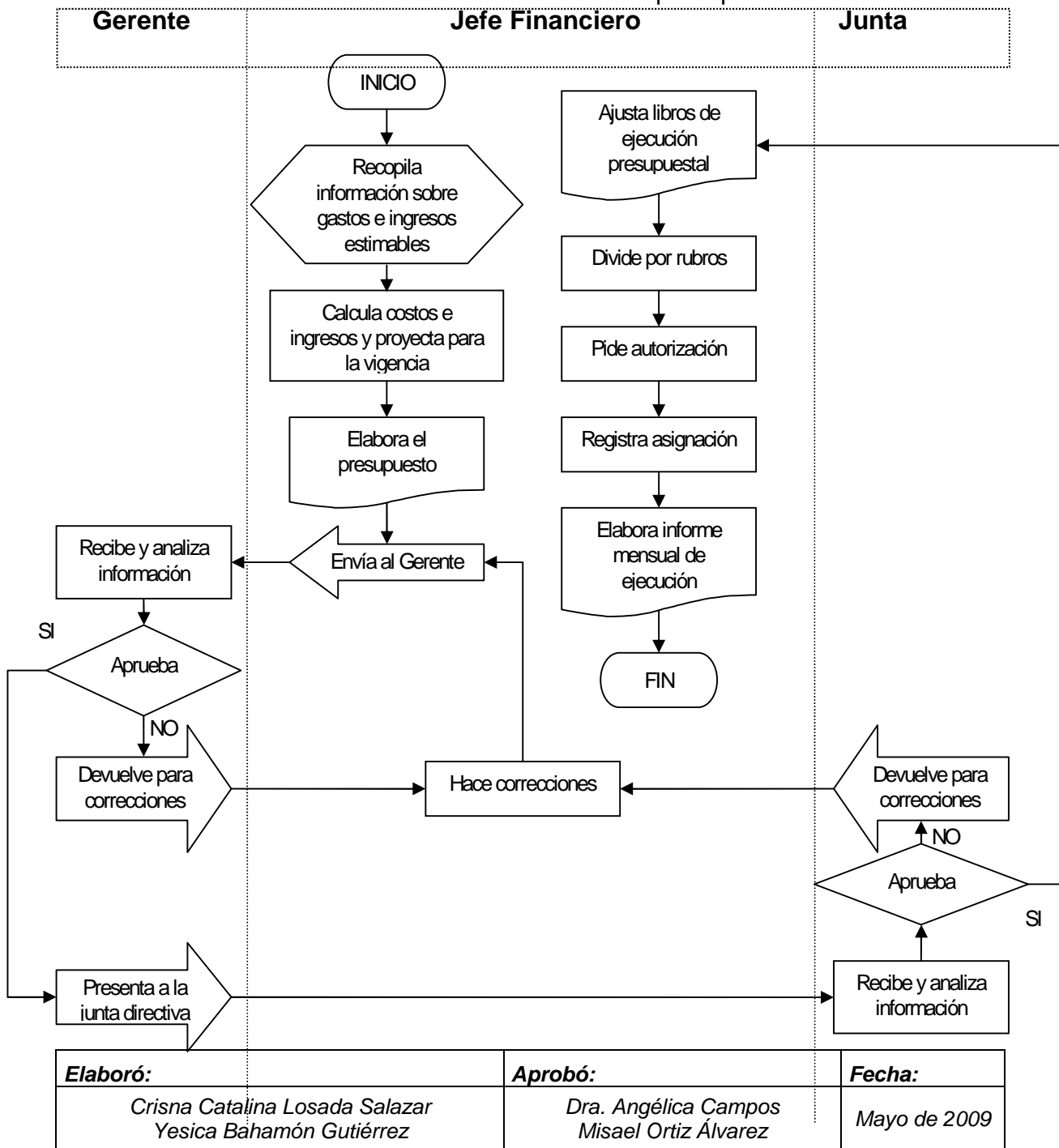
Actividad	Descripción	Responsable
01	Se recopilan todos los soportes y datos correspondientes tanto a costos y gastos como a ingresos estimables.	Jefe Financiero
02	Se calculan los ingresos y egresos en los cuales la entidad estima o proyecta que va a incurrir en el ejercicio.	Jefe Financiero
03	Se elabora el documento de presupuesto. El Gerente lo revisa para confirmar que esté correcto.	Jefe de Presupuesto y Gerente
04	Se presenta el presupuesto ante Junta Directiva para su visto bueno. 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
05	Aprobado el presupuesto, se abren los libros de control de ejecución presupuestal para el ejercicio: uno para ingresos y otro para egresos.	Jefe Financiero
06	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.	Jefe Financiero
07	Si se presenta una asignación presupuestal en el ejercicio, se elabora la autorización correspondiente.	Jefe Financiero
08	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.	Jefe Financiero

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTION FINANCIERA
Procedimiento: Formulación del presupuesto



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

4.1.2. Procedimiento: Ejecución Activa Y Pasiva Del Presupuesto

Código: GF – 13 – 02

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 hacer primero que todo la intención de gastar que se pueda 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 apropiadamente la ejecución pasiva.

Ejecución activa: Es la imputación que se hace al presupuesto por las rentas percibidas por la entidad. Existen dos tipos de ejecución activa, el de causación y

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	FINANCIERA
Proceso:	GESTION FIANCIERA D
Procedimiento:	Ejecución activa y pasiva del presupuesto
Alcance:	Aplica a todos los compromisos con aprobación y existencia de C.D.P. Y a la ejecución activa
Código:	GF – 12 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
Ejecución Activa (Ingresos)		
01	Se registran los ingresos causados.	
02	Se registran los ingresos reales obtenidos.	
Ejecución Pasiva (Egresos)		
03	Se define la intención del gasto mediante un certificado de disponibilidad presupuestal (C.D.P.).	Jefe de Presupuesto
04	Se hace el registro presupuestal de la reserva previo a la elaboración del contrato u orden de compra.	Jefe de Presupuesto
05	Se hace el compromiso de pago o causación, con base en la cuenta de cobro o factura presentada por el proveedor o contratista.	Auxiliar Contable
06	Se efectúa la ejecución del pago consistente en la elaboración del cheque y comprobante de egreso.	Jefe Financiero
07	Unifica información en un consolidado general. Imprime y envía al Gerente.	Auxiliar Contable
08	Revisa consolidado, si encuentra error, lo devuelve al Auxiliar Contable; si está bien lo firma y lo envía a: Contraloría, Control Interno y otras dependencias y entidades interesadas.	Gerente
09	Manda original a archivo de gestión.	Gerente
10	Recibe original y lo archiva en su respectivo folio.	Auxiliar Contable

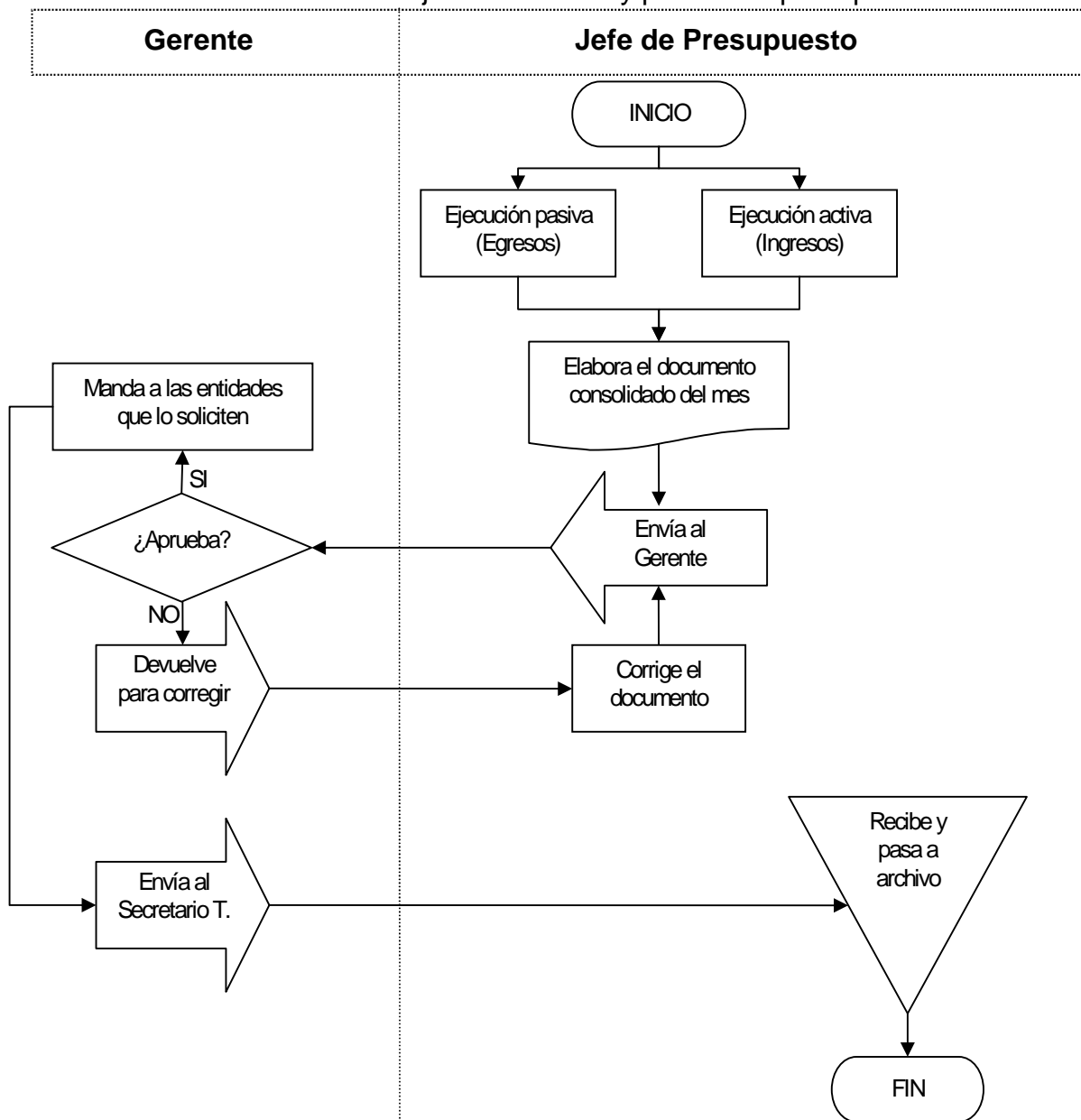
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTION FIANCIERA

Procedimiento: Ejecución activa y pasiva del presupuesto



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

4.1.3. Procedimiento: Cuadre de bancos y conciliación bancaria

Código: GF – 13 – 03

Objetivos

Llevar un control exacto de los movimientos realizados en las cuentas bancarias de EMPOCHAPARRAL ESP. y cotejar las anotaciones que figuran en el extracto bancario con el libro de bancos para determinar el origen y 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 liquidadas en la factura, o cuando los clientes hacen devoluciones totales o parciales de las mercancías. Se acredita clientes y se 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

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

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. Éstas sí son diferencias reales deben corregirse si son diferencias de la empresa o reclamarse al banco si el error es suyo.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	FINANCIERA
Proceso:	GESTION FIANCIERA
Procedimiento:	Cuadre de bancos y conciliación bancaria
Alcance:	Aplica a todos los movimientos contables que se realicen y afecten las cuentas bancarias
Código:	GF – 12 – 03

Actividad	Descripción	Responsable
01	Recibe del banco las notas débito y crédito con los recibos cancelados y el extracto bancario.	Auxiliar de contabilidad
02	Verifica las notas créditos con los recibos cancelados. Si esta correcto, realiza el cuadro de Bancos. Elabora las diferentes conciliaciones bancarias y firma. Si existe inconsistencia, informa al jefe financiero quien se encarga de verificar con el banco.	Auxiliar de contabilidad
03	Si no hay inconsistencias, envía las conciliaciones bancarias y el cuadro de bancos al Gerente.	Auxiliar de contabilidad
04	Recibe y analiza la conciliación bancaria, si tiene observaciones la devuelve al auxiliar contable para corrección Si está bien, da el Vo. Bo. Y lo envía al auxiliar contable.	Gerente
05	Realiza la imputación contable, obtiene saldo de las cuentas y registra en el libro de bancos.	Auxiliar de contabilidad

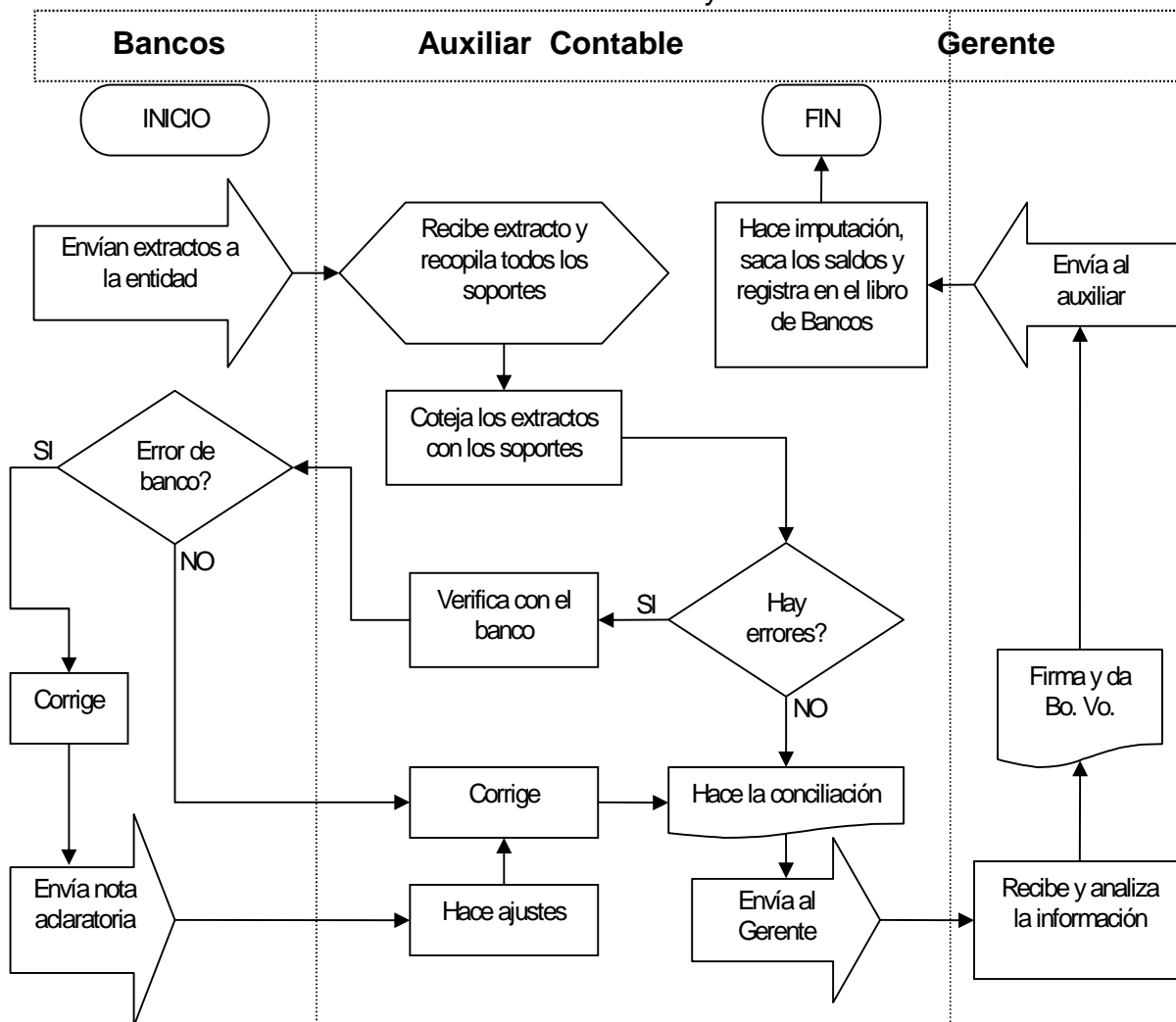
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTION FINANCIERA

Procedimiento: Cuadre de bancos y conciliación bancaria



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

4.1.4. Procedimiento: Manejo Del Libro Mayor Y Balance, Diario Y Auxiliares.

Código: GF – 13 – 04

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 propicien 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.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios
NIT. 809.002.366-4
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Área Funcional:	FINANCIERA
Proceso:	GESTION FIANCIERA
Procedimiento:	Manejo del libro mayor y balance, diario y auxiliares
Alcance:	Aplica al manejo de los libros diario, mayor y balance y auxiliares
Código:	GF – 12 – 04

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se producen los soportes contables en las transacciones contables tales como: Compras, ventas, etc. Por tanto los soportes son las facturas, los recibos, los comprobantes de ingresos y egresos, entre otros.	Auxiliar de contabilidad
02	Todas las transacciones diarias se resumen en los comprobantes de diario.	Auxiliar de contabilidad
03	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, se registra en los libros auxiliares en cada subcuenta en que se hallen divididas las cuentas, en el debe y en el haber, el valor que corresponda y finalmente determina el saldo de la subcuenta o auxiliar.	Auxiliar de contabilidad
04	En el libro diario columnario se registran en orden cronológico cada uno de los comprobantes de diario correspondientes a un mes.	Auxiliar de contabilidad
05	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.	Auxiliar de contabilidad
06	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.	Auxiliar de contabilidad
07	Se registra por último, el comprobante de cierre, para cancelar en libro mayor y balance los saldos de las cuentas nominales o de resultados.	Auxiliar de contabilidad

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	FINANCIERA
Proceso:	GESTION FIANCIERA
Procedimiento:	Manejo del libro mayor y balance, diario y auxiliares
Alcance:	Aplica al manejo de los libros diario, mayor y balance y auxiliares
Código:	GF – 12 – 04

08	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.	Auxiliar de contabilidad
09	Envía los estados financieros al gerente.	Auxiliar de contabilidad
10	Los revisa y analiza, firma y envía los informes a la junta directiva y demás entidades que lo soliciten.	Gerente

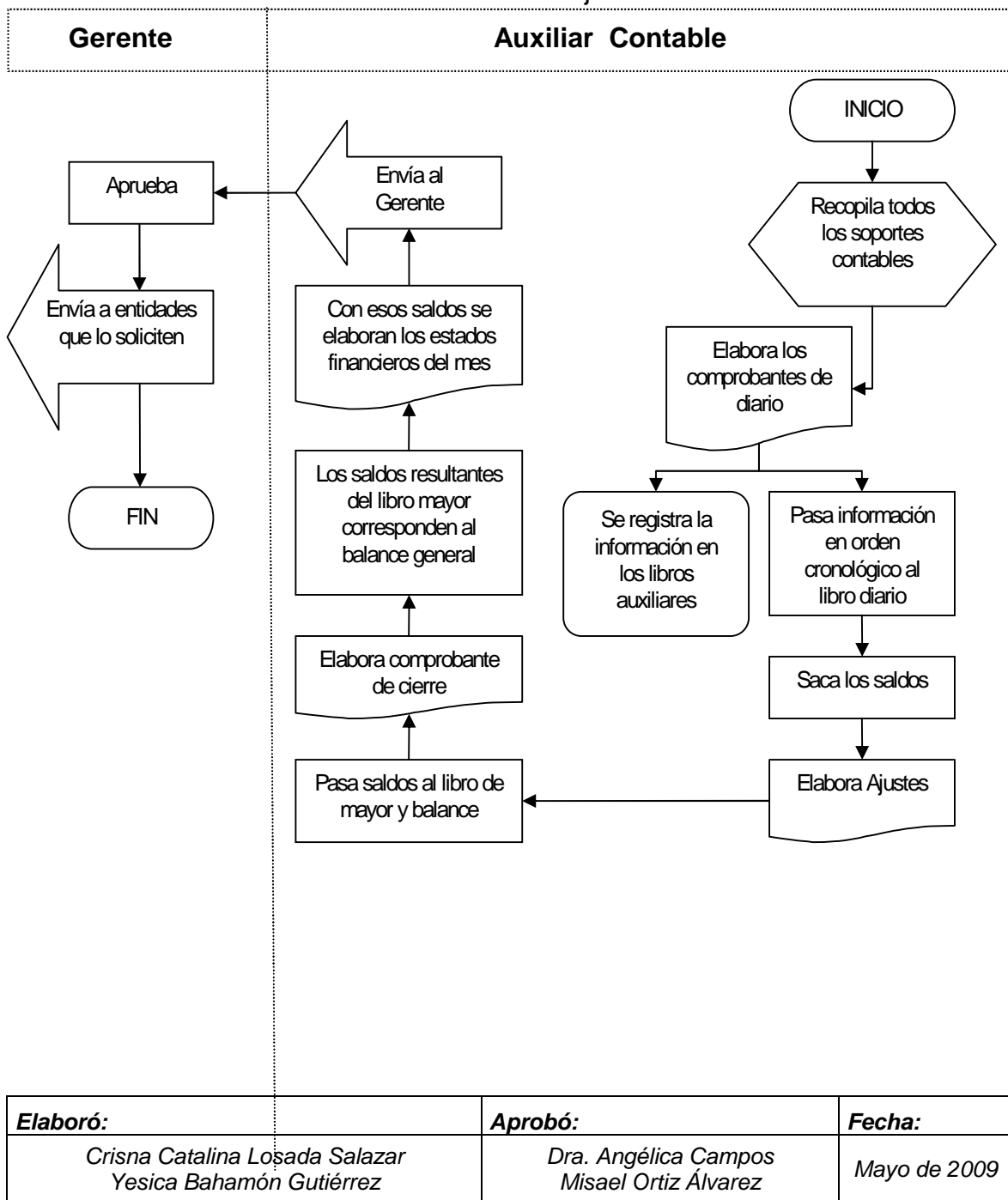
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTION FIANCIERA

Procedimiento: Manejo de libros



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Lozada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5. ÁREA OPERATIVA

5.1. Proceso: CONTROL DE REDES

Ante todo el control de redes, deben ser considerados como un proceso retroalimentador y de mejoramiento continuo para los fontaneros y en general para el área operativa, en tal sentido estas labores deben ser realizadas de manera permanente y oportuna por cuanto el éxito de la prestación de excelentes servicios radica en la adecuada y eficiente toma de decisiones frente a las situaciones y dificultades que se puedan presentar, sin generar las mayores interrupciones del mismo. A su vez, se encargan de gestionar la eficiencia, eficacia, economía de los demás procedimientos y la satisfacción de los usuarios del servicio.

5.1.1. Procedimiento: Limpieza Y Vigilancia Fuente Abastecedora

Código: GO – 13 – 01

Objetivo

Lograr que las fuentes de abastecimientos para la potabilización del agua de consumo de la comunidad de influencia de los servicios prestados por la Empresa, no presenten los mayores contratiempos en cuanto a la obstrucción o taponamiento de la bocatoma y las riveras, así como procurar que los operarios se encuentren lo más pendientes posibles de la calidad del agua de la fuente y de los posibles problemas que se generen o se puedan generar que implique la interrupción del servicio.

Alcance

Aplica para la vigilancia de la micro cuenca que realiza el fontanero y los operadores de planta.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Control de Redes
Procedimiento:	Limpieza Y Vigilancia Fuente Abastecedora
Alcance:	Aplica para la vigilancia de la micro cuenca que realiza el fontanero y los operadores de planta
Código:	GO – 13 – 01

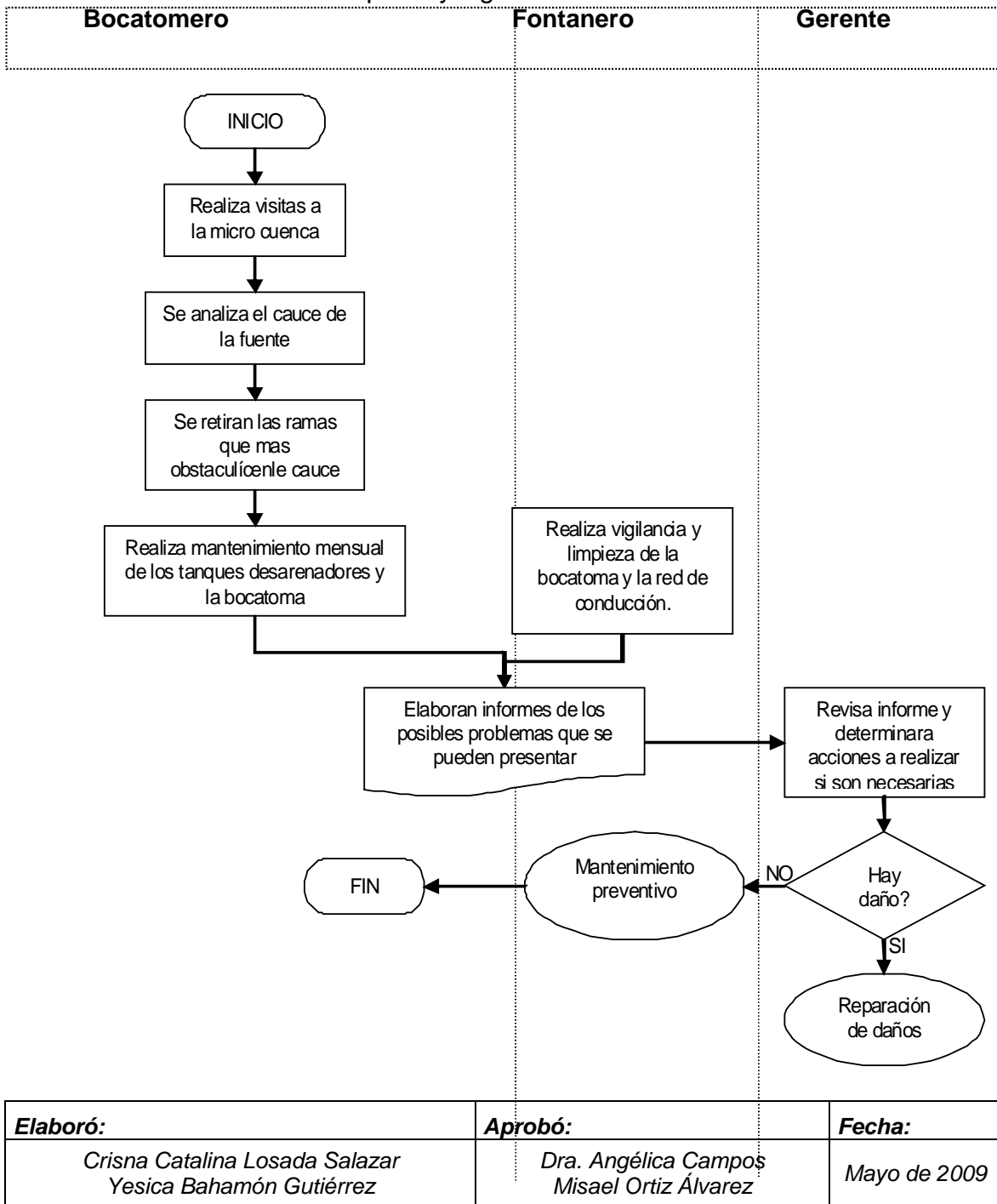
Actividad	Descripción	Responsable
01	Día de por medio se realiza la visita a la microcuenca por parte del fontanero y reporta las anomalías.	
02	Se observa el cause de las fuentes todos los días si hay disminución y aumento.	Bocatomero
03	Se realiza el recorrido y se retiran las ramas de más que obstaculicen el cauce del agua.	Bocatomero
04	Diariamente el recorridor de líneas de conducción se dirige a las fuentes abastecedoras realiza una vigilancia, un control y en especial una limpieza tanto de la fuente abastecedora, como de la bocatoma, de la red de conducción.	Bocatomero
05	Se realiza un mantenimiento mensual de los tanques desarenadores, de las válvulas de purga y de los aireadores a lo largo de toda la tubería de conducción.	Bocatomero
06	Se presenta ante la Gerencia informes de los posibles problemas de desabastecimiento de agua cruda por deslizamientos del terreno, arrastre de arenas y piedras, posibles daños a la tubería de conducción.	Bocatomero
07	Una vez analizado el informe se procede a realizar las acciones y correctivos correspondientes con el fin de evitar cualquier problema futuro de abastecimiento de agua cruda a la Planta de Tratamiento.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE REDES
Procedimiento: Limpieza y vigilancia de la fuente abastecedora



Elaboró: Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Aprobó: Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Fecha: Mayo de 2009
---	--	-------------------------------

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.1.2. Procedimiento: Mantenimiento Preventivo Y Correctivo Del Acueducto.

Código: GO – 13 – 02

Objetivos

Lograr la disminución de los tiempos de reparación y la optima prestación del servicio con las menores interrupciones del mismo, mediante la previsión y prevención de los daños y el adecuado mantenimiento a tiempo del acueducto.

Alcance

Aplica a todos los componentes del acueducto, desde la bocatoma, hasta la distribución, siguiendo los manuales de mantenimiento de acueducto y alcantarillado establecidos por la Empresa.

Definiciones

Mantenimiento: Conjunto de acciones internas que se ejecutan en las instalaciones y/o equipos para prevenir daños, o para la reparación de los mismos cuando estos ya se han producido, con el propósito de conseguir el buen funcionamiento del sistema.

Mantenimiento preventivo: Involucra una serie de actividades encaminadas a la planificación y ejecución de las acciones de mantenimiento antes de que se produzcan los daños y previendo los mismos.

Mantenimiento Correctivo: Consiste en la reparación inmediata y oportuna de cualquier daño que se produzca en las instalaciones y equipos.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Control de Redes
Procedimiento:	Mantenimiento Preventivo Y Correctivo Del Acueducto
Alcance:	Aplica para todos los componentes del acueducto.
Código:	GO – 13 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se revisa el Manual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Acueducto establecido.	Jefe Operativo
02	Cada vez que sea necesario se les asignan las labores a los operadores	Jefe Operativo
03	Se da la orden de salida de las herramientas y se le asigna el personal a utilizar para las labores encomendadas en caso de ser necesario	Almacenista
04	Se va a los sitios asignados y se realiza el mantenimiento preventivo.	operario de planta y fontanero
05	Se realiza el registro de las actividades del día en el boletín diario de trabajo	operario de planta y fontanero
06	En caso de haber una situación que necesite de corrección se le explica al Gerente la magnitud de la situación y las herramientas y materiales necesarios, y pasa a 2.	operario de planta y fontanero
07	Para el mantenimiento preventivo del acueducto de realizan las siguientes actividades En la aducción y conducción: Limpieza de Bocatoma y desarenador. Cada 7 días. -Mantenimiento de válvulas de purga y de lavado Cada 15 días. Revisión de viaducto y sitios críticos. Semanal. Lavado de canaletas Cada 5 días-Desaireación - purga y lavado de tubería. Mensual. Revisión de redes de conducción Requerimiento.	operario de planta y fontanero
	En la PTAP: Mantenimiento de válvulas Cada 15 días. Lavado de desarenador. Cada 15 días Lavado de canaletas. Cada mes Lavado de floculadores. Cada 30 días Lavado de sedimentadores o filtros. Diario Cambio de filtros Anual Mantenimiento de equipos eléctricos y mecánicos. Según uso Lavado de tanques de almacenamiento. Trimestral	Operadores
	En la distribución: Diariamente se hacen cheques en la sectorización. Válvulas, puntas de lavado-registros de corte.	Fontanero

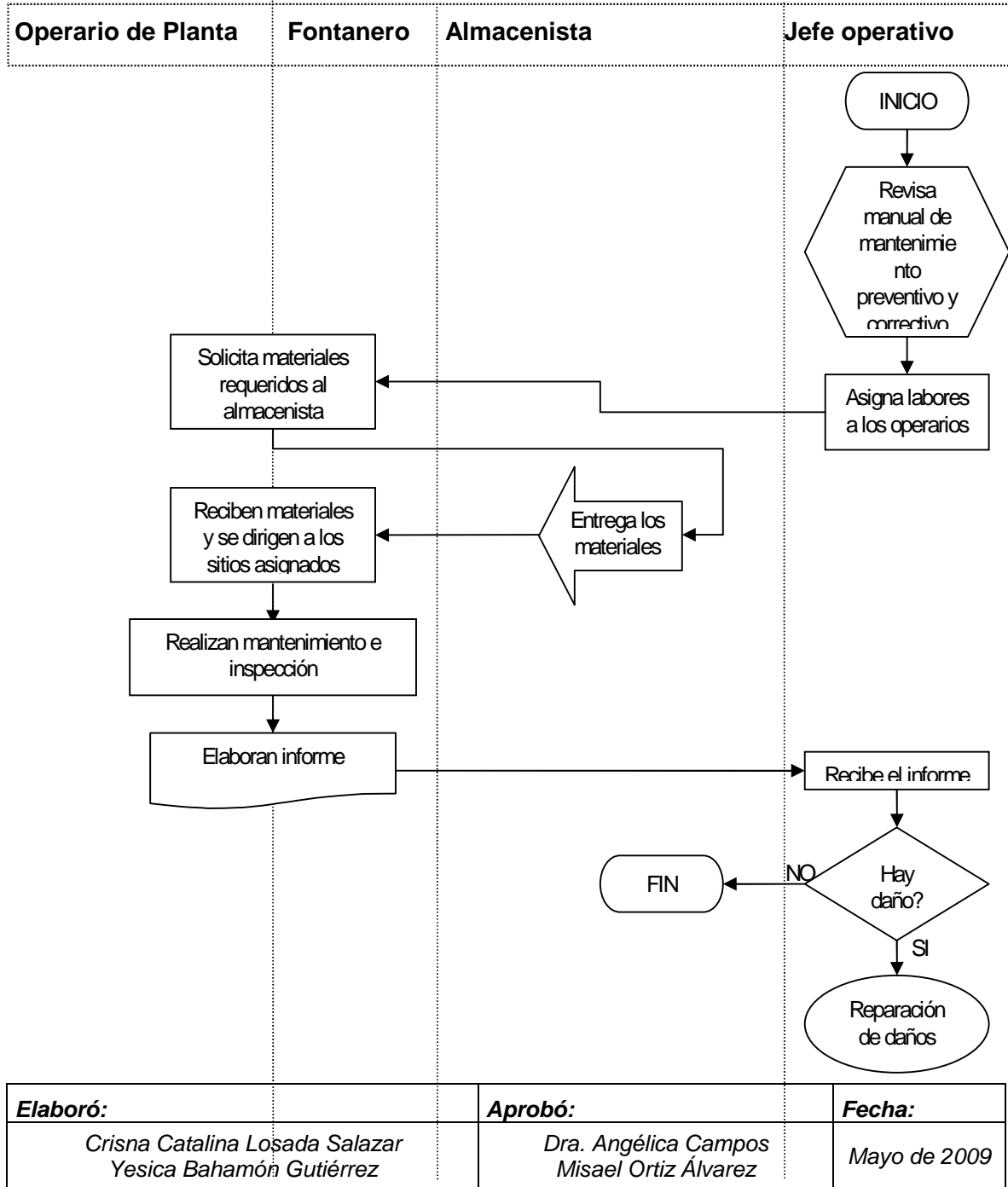
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE REDES

Procedimiento: Mantenimiento preventivo y correctivo del acueducto



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.1.3. Procedimiento: Mantenimiento Preventivo Y Correctivo Del Alcantarillado.

Código: GO – 13 – 03

Objetivos

Lograr la disminución de los tiempos de reparación y la optima prestación del servicio con las menores interrupciones del mismo, mediante la previsión y prevención de los daños y el adecuado mantenimiento a tiempo del alcantarillado.

Alcance

Aplica a todos los componentes del alcantarillado, todas las redes de recolección, los pozos de inspección y vertimientos.

Definiciones

Ya fueron dadas.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Control de Redes
Procedimiento:	Mantenimiento Preventivo Y Correctivo Del Alcantarillado
Alcance:	Aplica para todos los componentes del alcantarillado.
Código:	GO – 13 – 03

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se revisa el Manual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del Alcantarillado establecido.	Jefe Operativo
02	Se les asignan las labores al fontanero	Jefe Operativo
03	Se da la orden de salida de las herramientas y se le asigna el personal a utilizar para las labores encomendadas en caso de ser necesario	Almacenista
04	Se va a los sitios asignados y se realiza el mantenimiento preventivo.	Fontanero
05	Se realiza el registro de las actividades del día en el boletín diario de trabajo	Fontanero
06	En caso de haber una situación que necesite de corrección se le explica al Jefe de Planeación y Unidad Técnica la magnitud de la situación y las herramientas y materiales necesarios, y pasa a 2.	Fontanero
07	<p>Para el mantenimiento preventivo y correctivo se realizan las siguientes actividades en la conducción: Limpieza de recolectores y sumideros cada 7 días: Revisión de viaductos y sitios críticos Semanal: Lavado de canales. Cada 5 días - Limpieza sumideros Cada 45 días.</p> <p>- Revisión de redes de conducción Diario</p> <p>Según las necesidades y reporte de daños realizamos campañas masivas de control de fugas domiciliarias, intra domiciliarias y en red de distribución, logrando cumplir con el programa de control de daños de la red. Para el mantenimiento preventivo y correctivo se siguen los siguientes pasos:</p> <p>Mantenimiento Preventivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar periódicamente los pozos de inspección. • Limpiar pozos. Sondar los tramos de tubería donde se detecte una posible falla. • Reemplazar las tapas que estén rotas o hayan sido robadas en los pozos de inspección. <p>Mantenimiento Correctivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reemplazar los tramos que presenten fallas. • Reemplazar los pozos que tengan fallas. • Reemplazos domiciliarios. 	Jefe Operativo

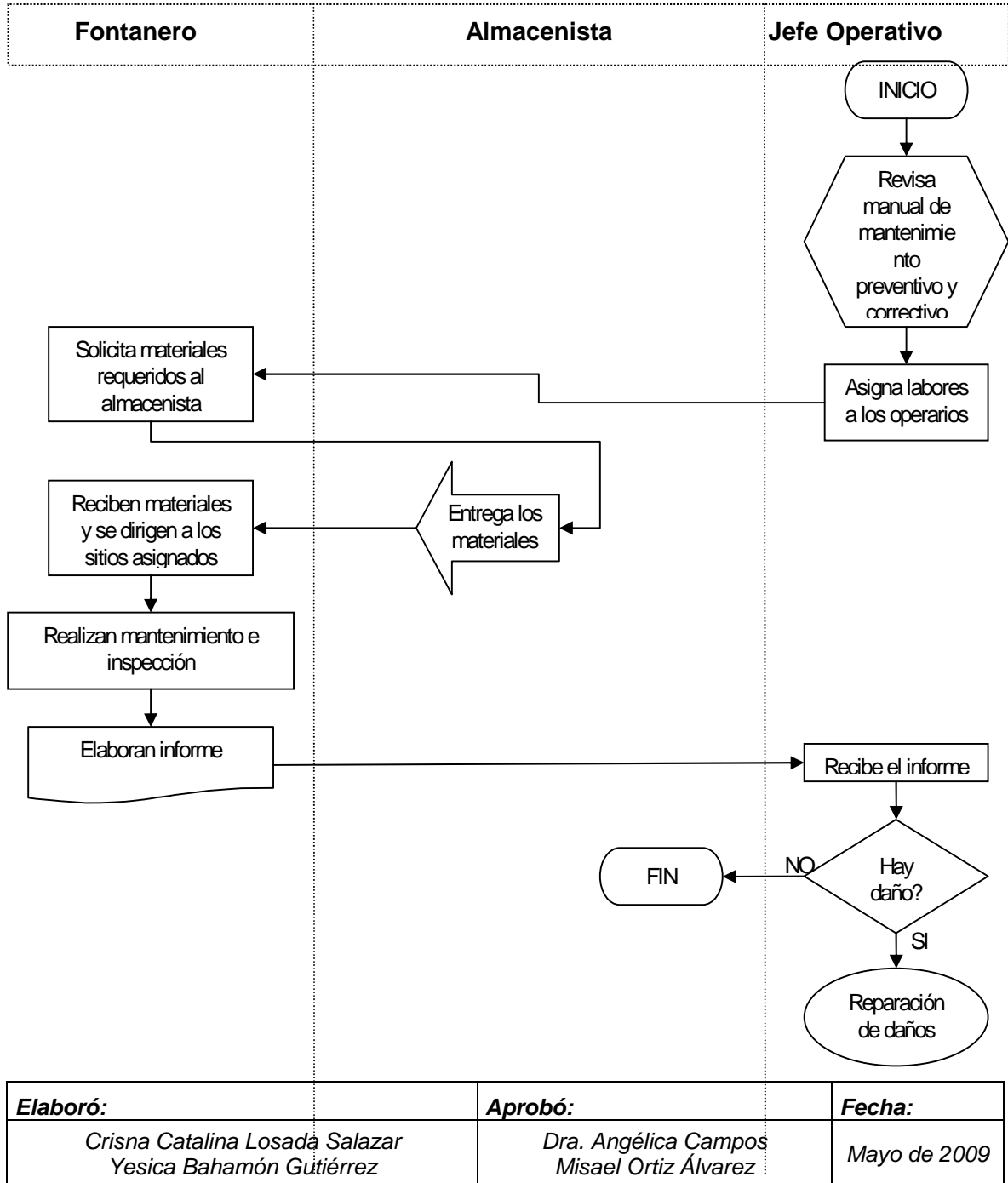
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE REDES

Procedimiento: Mantenimiento preventivo y correctivo del alcantarillado



Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

5.1.4 Procedimiento: Reparación De Daños.

Código: GO – 13 – 04

Objetivos

El objetivo fundamental de este programa es el de disminuir el porcentaje de pérdidas de agua no contabilizada y no afectar la continuidad del servicio a los suscriptores del servicio de Acueducto.

Alcance

Teniendo en cuenta que el agua es una prioridad básica, se tiene disponibilidad inmediata a los fontaneros para reparación de todo tipo de daños ya sea en la planta de tratamiento, bocatoma, redes de conducción y redes intra domiciliarias, el procedimiento normal de atención a daños, una vez detectado o reportado se notifica en forma inmediata a los fontaneros para proceder a su reparación en tiempo mínimo.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Control de Redes
Procedimiento:	Reparación de Daños
Alcance:	Aplica para todos los daños que se reporten
Código:	GO – 13 – 04

Actividad	Descripción	Responsable
01	Emitir formato con datos de daños originados en la oficina de P.Q.R.	P.Q.R.
02	Determinar si el daño reportado corresponde a una red domiciliaria o red matriz.	Jefe Operativo
03	Verificar el personal disponible para resolver el daño.	Jefe Operativo
04	Determinar el diámetro de la tubería afectada y el tipo de material.	Fontanero
05	Hacer suspensión del servicio en el sector afectado, siempre y cuando sea necesario.	Jefe Operativo
06	Verificar la existencia de tubería y accesorios para la reparación.	Almacenista
07	Solicitar el material requerido con el propósito de no demorar en la salida a reparar el daño, y realiza actividades según sean necesarias	Fontanero
08	Romper placa de pavimento si así lo determina la magnitud del daño.	Fontanero
09	Purgar tuberías.	Fontanero
10	Iniciar la reparación.	Fontanero
11	Abrir válvulas de sectorización.	Fontanero
12	Verificar la no existencia de fugas.	Fontanero
13	Taponar las brechas.	Fontanero
14	Reportar el tiempo de suspensión, tiempo de la reparación, materiales utilizados y los principales inconvenientes, con el objeto de retro alimentar los procedimientos.	Fontanero

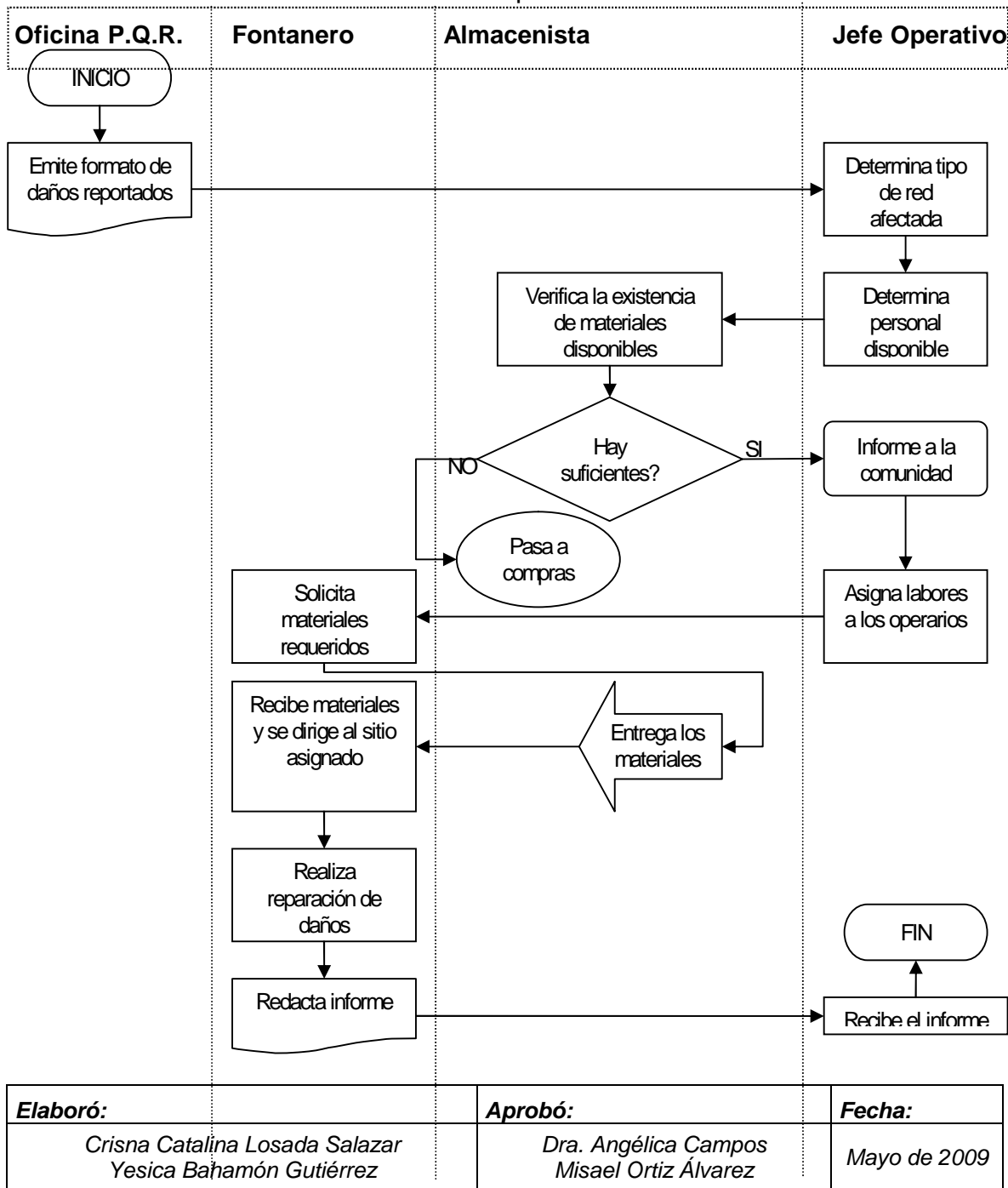
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE REDES

Procedimiento: Reparación de daños



Elaboró:

Crisna Catalina Losada Salazar
 Yesica Bahamón Gutiérrez

Aprobó:

Dra. Angélica Campos
 Misael Ortiz Álvarez

Fecha:

Mayo de 2009

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

5.1.5 Procedimiento: Detección De Fugas No Visibles.

Código: GO – 13 – 05

Objetivos

Lograr la minimización de las pérdidas técnicas por agua no contabilizada y mejorar las condiciones del servicio.

Alcance

Aplica a todos los componentes del acueducto, e inclusive las conexiones domiciliarias y los domicilios.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Control de Redes
Procedimiento:	Detección De Fugas No Visibles
Alcance:	Aplica para todos los componentes del alcantarillado incluyendo acometidas domiciliarias
Código:	GO – 13 – 05

Actividad	Descripción	Responsable
01	Capacitación del personal o funcionario de la oficina de Servicios Públicos Domiciliarios.	Jefe Operativo
02	Caracterización en planos o formatos de las fugas detectadas.	Jefe Operativo
03	Instrumentación de un servicio de detección y localización de fugas no visibles a través de procesos compatibles con las condiciones tecnológicas, operacionales y económicas de la oficina.	Jefe Operativo
04	Disponibilidad de equipos o instrumentos básicos para detección de fugas, bien sea mediante adquisición o alquiler, (Detector de fugas).	Jefe Operativo
05	Reducir la pérdida de agua por fugas no visibles mediante reducción de la presión en la red de distribución.	Fontanero

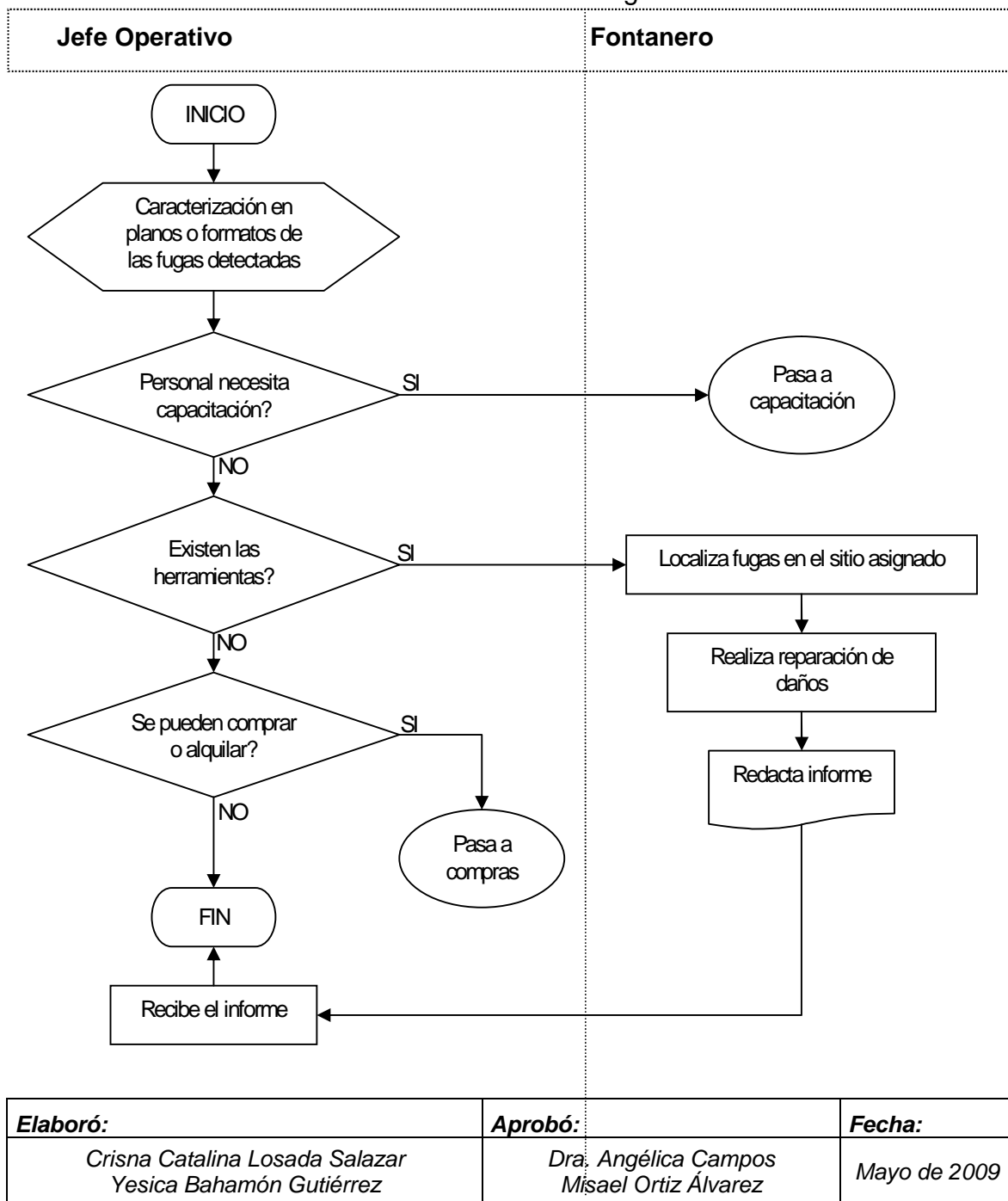
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: CONTROL DE REDES

Procedimiento: Detección de fugas no visibles



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.1.6 Procedimiento: Información a La Comunidad Por Suspensión Del Servicio.

Código: GO – 13 – 06

Objetivos

Con el presente procedimiento se establecen los mecanismos o pasos a seguir para la programación del corte en el servicio de (acueducto, alcantarillado o aseo), según el caso que afecte a la continuidad del servicio.

Alcance

Aplica en todos los casos en que haya la imperiosa necesidad de realizar cortes en el servicio por cualquier razón indiscutibles de mantenimiento preventivo o correctivo de los componentes del acueducto o del alcantarillado.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Control de Redes
Procedimiento:	Información A La Comunidad Por Suspensión Del Servicio
Alcance:	Aplica en los casos que sea necesario
Código:	GO – 13 – 06

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se determina la magnitud de la reparación o del mantenimiento a realizar en redes de distribución, planta de tratamiento, bocatoma, condiciones climáticas daños de vehículos etc.	Fontanero
02	Determinar los sectores afectados por la suspensión.	Jefe Operativo
03	Determinar los materiales y el tiempo en el cual se realizara la suspensión del servicio.	Fontanero
04	Informar a la comunidad afectada con mínimo 3 días de anticipación sino es caso fortuito.	Auxiliar de P.Q. R.
05	De acuerdo a la magnitud del mantenimiento se informa por medio de una carta del Gerente a la comunidad, la Emisora local, por perifoneo, por medio de oficios enviados a los presidentes de las Juntas de Acción Comunal del Municipio	Auxiliar de P.Q. R.
06	Por medio de los anteriores medios de comunicación también se les informa sobre cuáles son los sectores afectados, hora de inicio de la suspensión, motivo de suspensión o mantenimiento si es el caso.	Auxiliar de P.Q. R.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

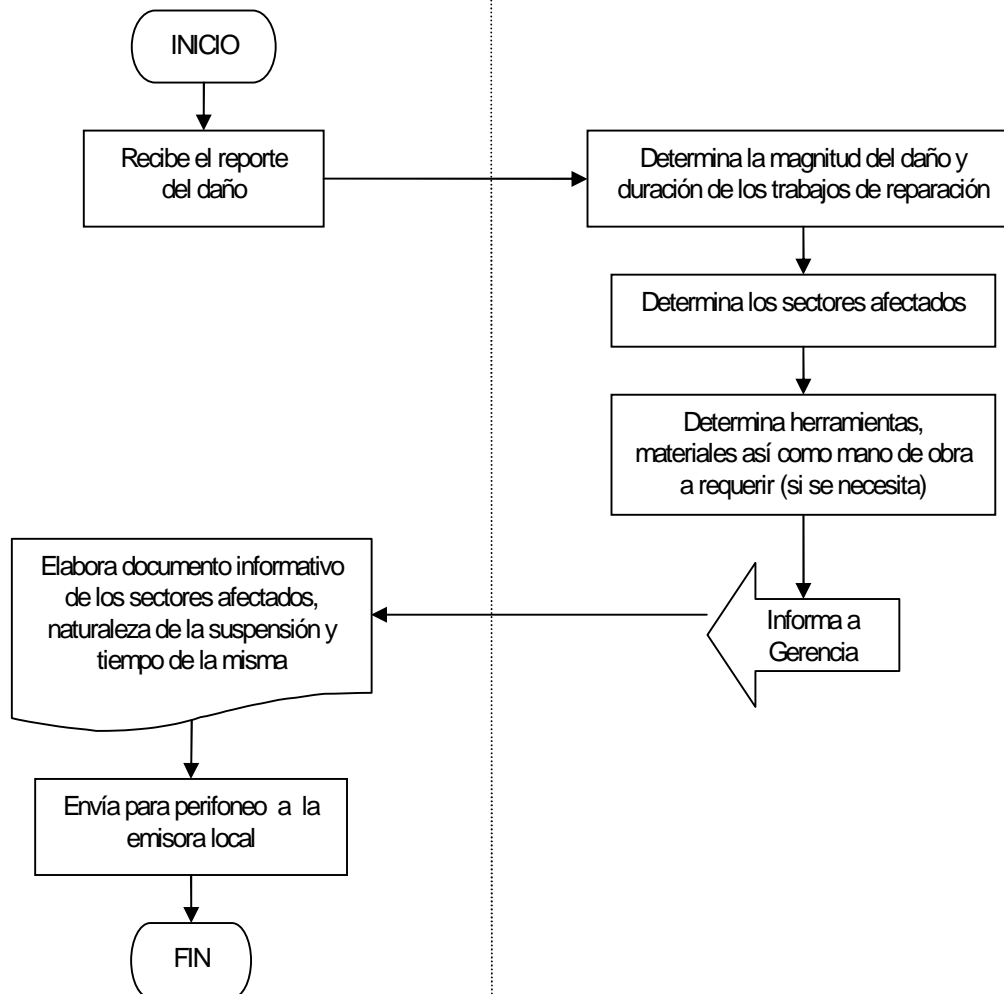


Proceso: CONTROL DE REDES

Procedimiento: Información a la comunidad por suspensión del servicio

Jefe operativo y Auxiliar de P.Q. R.

Fontanero



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.2. Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PTAP

Se debe considerar la planta de tratamiento como una industria en la cual la materia prima es el agua cruda y su producto final es el agua potable, además de ser un servicio público y de vender un producto insustituible.

Por tratarse de un servicio público, este debe prestarse en forma indiscriminada y a los más bajos costos posibles.

Toda actividad que sea desarrollada y que pueda afectar el suministro del vital líquido, debe ser programada, tomando todas las precauciones del caso con el fin de minimizar las molestias e incomodidades al usuario del servicio.

5.2.1 Procedimiento: Operación De Floculadores

Código: GO – 14 – 01

Objetivo

Realizar las actividades de operación comunes para una correcta floculación.

Alcance

Aplica para la operación y vigilancia del proceso de floculación de la PTAP.

Definiciones

Floculador: Parte de la PTAP donde el agua debe permanecer un tiempo suficientemente largo, para permitir la formación adecuada del floculo, antes de pasar al sedimentador. Por lo general este tiempo de retención debe estar comprendido entre 20 y 50 minutos.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Operación De Floculadores
Alcance:	Aplica para la operación y vigilancia del proceso de floculación de la PTAP
Código:	GO – 14 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	Abrir completamente la compuerta de paso del canal de mezcla al floculador.	Operador de Planta
02	Si las pantallas del floculador son en asbesto-cemento, la unidad deberá llenarse antes de abrir la compuerta, porque la presión del chorro al entrar puede romper las pantallas. El llenado se puede realizar mediante una bomba portátil succionando del canal de entrada.	Operador de Planta
03	Vigilar que el nivel no exceda, ni baje, del nivel normal de operación. En cualquiera de los casos, la velocidad de paso se alteraría lo cual afectaría seriamente la formación del flóculo.	Operador de Planta
04	Observar si la dosificación y la mezcla están operando adecuadamente.	Operador de Planta
05	Constatar en qué parte de la unidad se está empezando a formar el flóculo, para lo cual se debe seguir el siguiente procedimiento: al inicio del canal inmediato al sitio de la mezcla rápida, llenar un vaso de vidrio en el extremo opuesto a la salida de la mezcla. Subir el vaso a la altura de los ojos observar si empieza a formarse los flóculos. Repetir esta operación al final de cada canal, hasta que se visualicen flóculos. Normalmente, éstos se encuentran en el primer tercio de la unidad. En caso contrario estaría indicando que la mezcla y/o la dosificación son defectuosas.	Operador de Planta
06	Constatar si se produce sedimentación en los últimos tramos del floculador.	Operador de Planta
07	Retirar las natas y espumas de la superficie del agua.	Operador de Planta
08	Abrir la compuerta de fondo para vaciar la unidad.	Operador de Planta
09	Cerrar la compuerta de ingreso.	Operador de Planta
10	Una vez vacía la unidad se lavará las paredes y el fondo con chorros de agua a presión.	Operador de Planta

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

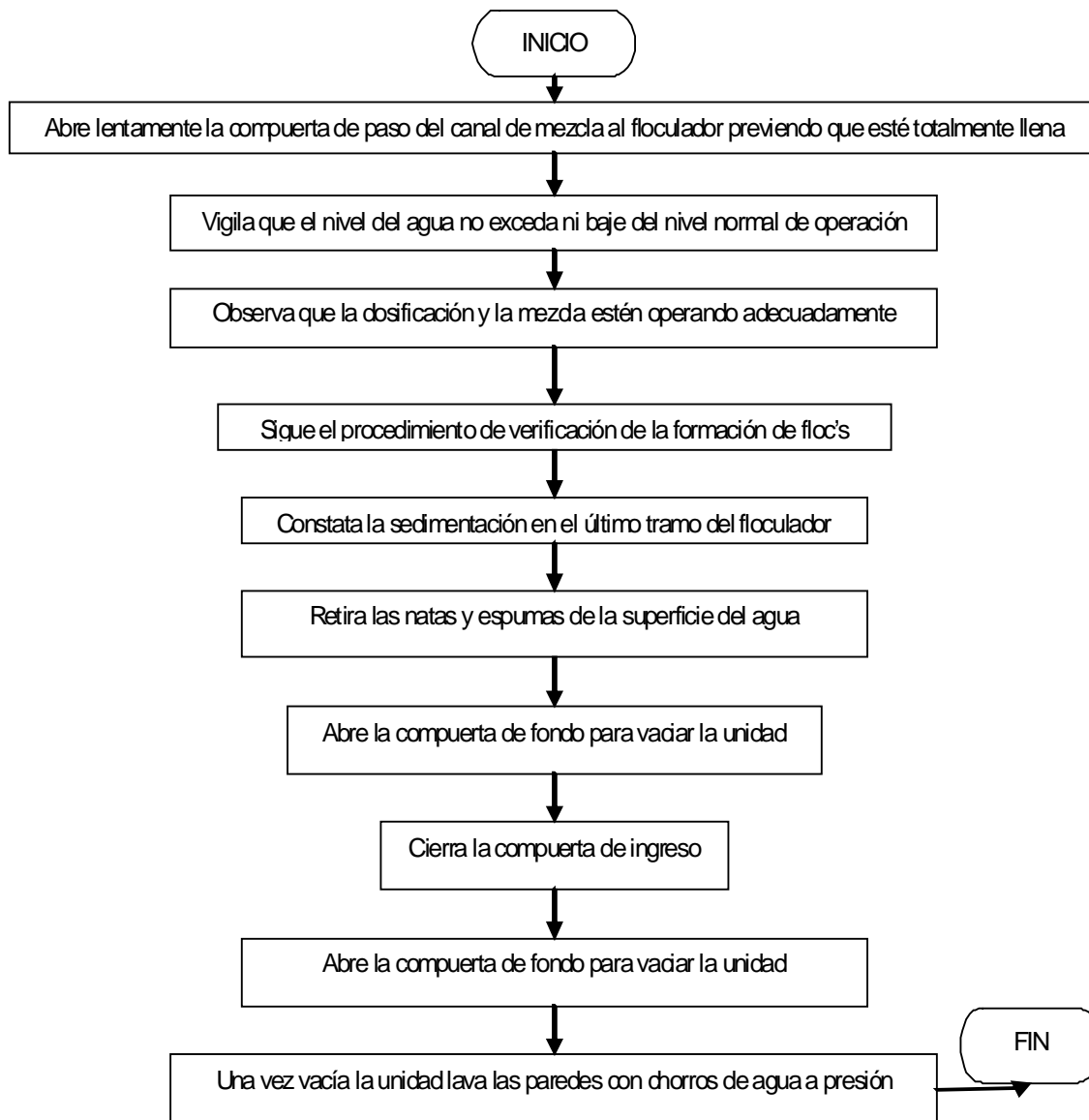
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP

Procedimiento: Operación de los floculadores

Operador de planta



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.2.2 Procedimiento: Mantenimiento De Flocculadores.

Código: GO – 14 – 02

Objetivos

Lograr la operación eficiente del flocculador mediante el mantenimiento adecuado.

Alcance

Aplica para el mantenimiento del proceso de floculación de la PTAP.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Mantenimiento De Los Floculadores
Alcance:	Aplica para el mantenimiento del proceso de floculación de la PTAP.
Código:	GO – 14 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	Mientras el floculador esté fuera de servicio, es conveniente aumentar la dosis de coagulante para compensar la falta de acción del floculador. Es suficiente un 30% adicional.	Jefe de Planta
02	Después de la limpieza del floculador debe efectuarse una inspección cuidadosa y hacer las reparaciones indispensables antes de ponerlo nuevamente en funcionamiento. Debe tenerse a mano todas las partes de repuesto y madera suficiente para los baffles, a fin de poder hacer las reparaciones con la rapidez requerida.	Jefe de Planta
03	Una vez efectuadas todas las reparaciones, se abre lentamente la entrada de agua para evitar daños en los baffles. La válvula debe abrirse hasta la mitad de su capacidad cuando el agua ha llegado a la mitad de la altura del tanque y debe abrirse totalmente cuando el tanque está lleno.	Jefe de Planta
04	Después de poner el tanque en servicio, deben fijarse las válvulas de entrada en posición totalmente abierta y las de drenaje totalmente cerradas, asegurándolas para evitar que personas extrañas las puedan operar.	Jefe de Planta

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

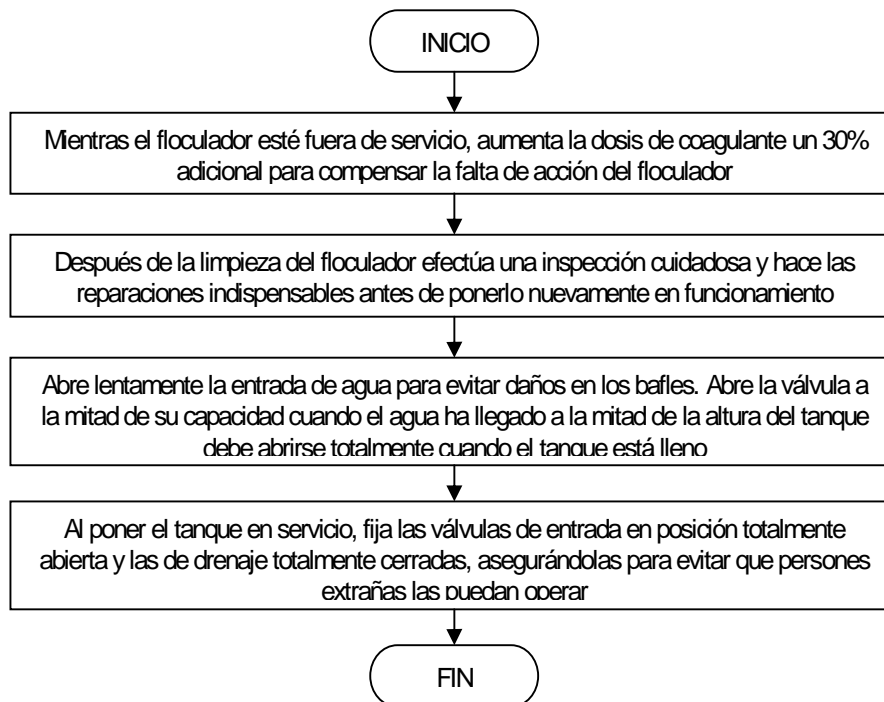
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP

Procedimiento: Mantenimiento de los floculadores

Jefe de Planta



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.2.3 Procedimiento: Operación De Los Sedimentadores.

Código: GO – 14 – 03

Objetivos

Lograr la óptima operación de los sedimentadores al interior de la PTAP.

Alcance

Aplica a todos los componentes de la operación de los sedimentadores.

Definiciones

Sedimentador: Estructura generalmente de concreto en la cual se decantan partículas más pequeñas que la arena, pero con suficiente peso para depositarse sin ayuda. Se encuentra contiguo al floculador y las unidades utilizadas para este fin se le conocen como sedimentadores convencionales.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Operación De Los Sedimentadores
Alcance:	Aplica a todos los componentes de la operación de los sedimentadores.
Código:	GO – 14 – 03

Actividad	Descripción	Responsable
01	Para la puesta en marcha: Se debe cerrar la descarga de lodos, accionando la válvula de fondo en el sentido indicado. b) Abrir la válvula de ingreso, haciéndola girar para que la unidad empiece a llenarse. c) Llenar la unidad hasta el nivel normal de operación. d) Cerrar la válvula de ingreso. e) Dejar el agua en reposo por una o dos horas.	Operador de Planta
02	Se debe abrir la compuerta de entrada para poner en operación la unidad. a) Observar si hay pérdida de flóculos en el efluente. Esto puede ser debido a la sobrecarga de la unidad o a que el flóculo obtenido es muy liviano. b) Retirar el material flotante, mediante una tasa. c) Observar si existe desprendimiento de burbujas de aire. Las burbujas son ocasionadas por la fermentación de los lodos. d. Medir la altura de los lodos en la unidad para determinar el momento en que los lodos empiezan a exceder el nivel máximo establecido. El instrumento para efectuar la medición consta de un círculo de madera de 20 cms. de diámetro, pintado de blanco y fijo a un palo o a un tubo graduado de longitud mayor a la profundidad de la unidad. * Se introduce suavemente el instrumento dentro del agua, para no agitar el lodo del fondo.* Se baja lentamente el disco hasta el momento en que desaparece de la vista. Se determina la altura de penetración, a partir de la superficie del líquido.	Operador de Planta
03	Cuando los lodos lleguen al nivel máximo, se procederá a efectuar la limpieza: Para efectuar la parada de la unidad, se acciona la compuerta de entrada de agua, a la posición de cerrada. Si la parada es mayor de 24 horas, mantener un residual de por lo menos 5 ppm, o vaciar la unidad para evitar fermentación de los lodos. El operador de la planta de tratamiento, debe estar con ojo avizor, detectando los inconvenientes y deficiencias que se puedan presentar en la distribución del flujo.	Operador de Planta

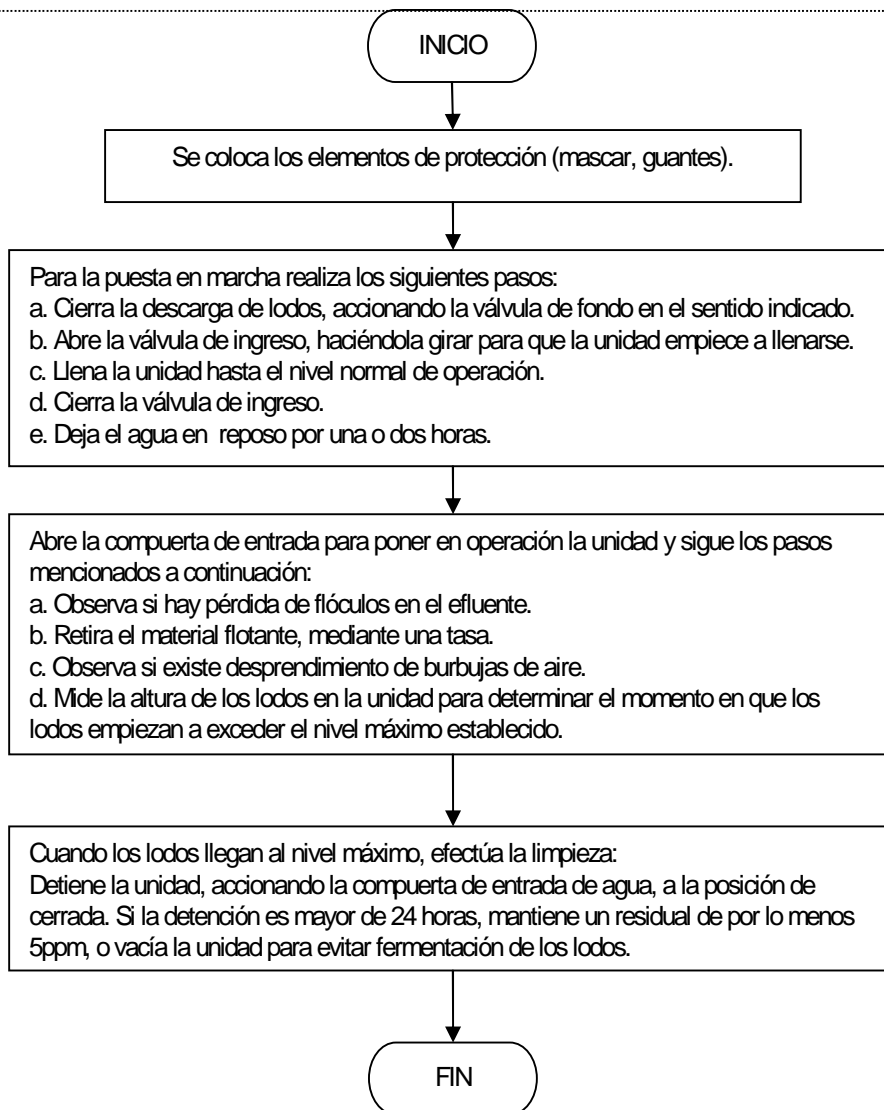
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP

Procedimiento: Operación de los sedimentadores
Operador de Planta



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.2.4 Procedimiento: Mantenimiento De Los Sedimentadores.

Código: GO – 14 – 04

Objetivos

Lograr la operación eficiente de los sedimentadores mediante el mantenimiento adecuado.

Alcance

Básicamente comprende el mantenimiento de los sedimentadores, desde la limpieza preventiva, hasta vigilancia del nivel de lodos y aparición de burbujas de aire en la superficie.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Mantenimiento De Los Sedimentadores
Alcance:	Comprende desde la limpieza preventiva, hasta vigilancia del nivel de lodos.
Código:	GO – 14 – 04

Actividad	Descripción	Responsable
01	Cuando se hace la limpieza de los tanque de sedimentación debe sacarse del servicio un sólo tanque. El caudal debe dirigirse hacia los tanques que permanecen en servicio y aumentar la dosis de coagulante para compensar la reducción del período de retención.	Operador de Planta
02	Los tanques sedimentadores deben ser drenados y limpiados con equipos mecanizados en forma continua.	Operador de Planta
03	Generalmente, la limpieza se hace a intervalos de 3 meses o cuando el olor indica que se están produciendo condiciones sépticas. Algunas veces, el efluente de los sedimentadores resulta anormalmente turbio, aún cuando la sedimentación sea adecuada, ahora, si la turbiedad no es coloidal, el tanque necesita limpieza.	Operador de Planta
04	La limpieza de los sedimentadores debe hacerse con una manguera de las utilizadas para caso de incendio, con boquilla, que provea suficiente presión y volumen de agua. Si no existen hidrantes en las cercanías, debe instalarse un accesorio de rosca de diámetro adecuado para conectar la manguera, con su respectiva válvula.	Operador de Planta

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

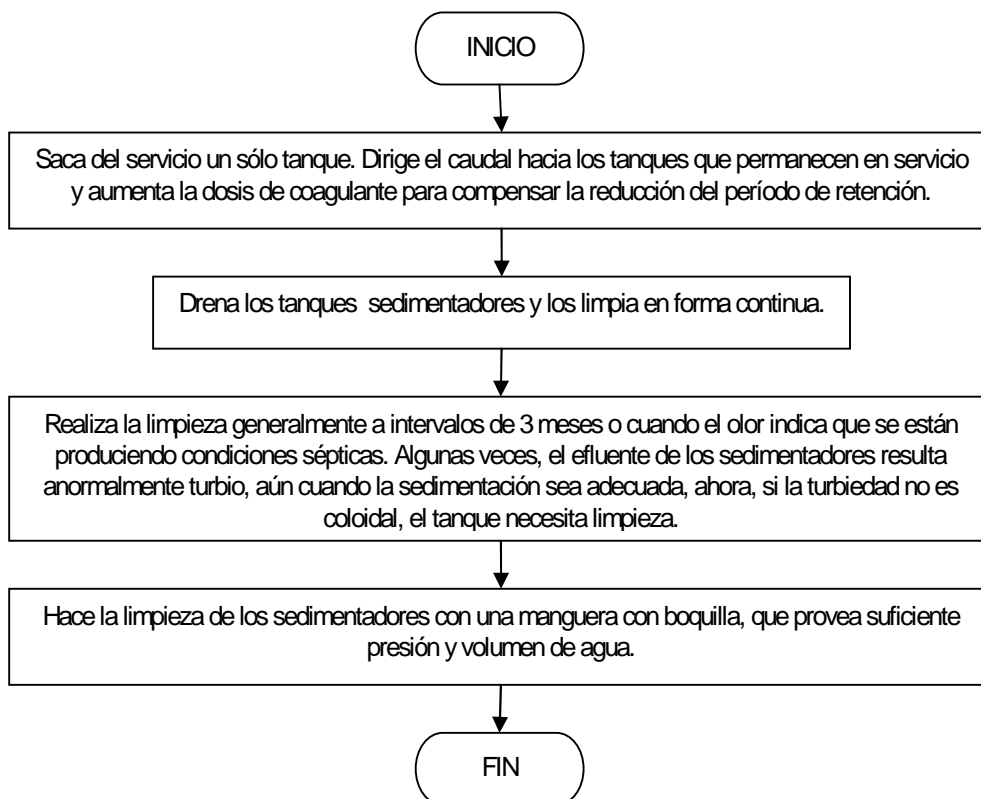
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP

Procedimiento: Mantenimiento de los sedimentadores

Jefe de Planta



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.2.5 Procedimiento: Operación De Filtros.

Código: GO – 14 – 05

Objetivos

Lograr la óptima operación del lecho filtrante y permanencia de la operabilidad de la estructura para cumplir a cabalidad con la remoción de bacterias, remoción de turbiedad remanente, remoción de color, remoción de hierro y magnesio, etc.

Alcance

Aplica a los componentes de los filtros.

Definiciones

Filtros: Estructura generalmente en concreto cuya función es:

1. Remoción de bacterias. La eficiencia de esta acción depende de la granulometría de la arena; entre más fina sea la arena mayor será su eficiencia.
2. Remoción de turbiedad remanente (hasta 40 ppm)
3. Remoción de color.
4. Remoción de hierro y manganeso después de la aireación o tratamiento en lechos de contacto.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
MUNICIPIO DE CHAPARRAL
Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios
NIT. 809.002.366-4
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Operación De Filtros
Alcance:	Aplica a los componentes de los filtros.
Código:	GO – 14 – 05

Actividad	Descripción	Responsable
01	<p>Para la puesta en marcha:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Abrir lentamente la válvula de agua de lavado hasta que el agua aparezca 50 cm por encima del lecho filtrante, con el fin de desalojar el aire atrapado dentro de la arena y suavizar la caída de agua al continuar el llenado por arriba.b. Cerrar la válvula de agua de lavado cuando se alcance el nivel deseado.c. Abrir lentamente la válvula de ingreso de agua sedimentada, para evitar que el chorro de agua desnivele la superficie del lecho filtrante.d. Una vez que el agua ha llegado al nivel de operación normal, abra la válvula de desagüe para eliminar el filtrado inicial durante un tiempo establecido mediante ensayos (entre 5 y 10 minutos).e. Cerrar la válvula de drenaje y abrir la de salida de agua filtrada hacia el tanque de almacenamiento.f. Comprobar que todos los controles estén en posición correcta.g. Tomar muestras de agua filtrada cada hora para controlar la turbiedad y/o el color.h. Controlar cada hora la pérdida de carga y anotar en el registro de operación del filtro, conjuntamente con los valores de turbiedad y/o color. <p>Se pondrá fuera del servicio la unidad cuando el agua filtrada presenta un contenido de turbiedad, o color, mayor que el máximo indicado por las normas, o cuando se haya alcanzado la máxima pérdida de carga permitida. Se procederá a retrolavar.</p>	Operador de Planta

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Operación De Filtros
Alcance:	Aplica a los componentes de los filtros.
Código:	GO – 14 – 05

02	<p>Para el lavado:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Cerrar lentamente la válvula de ingreso de agua sedimentada. b.) Cerrar la válvula de salida del agua filtrada, cuando el nivel descienda hasta unos 20 cm por encima del lecho filtrante. c) Antes de iniciar la operación de lavado es necesario comprobar que el tanque de agua de lavado esté completamente lleno y anotar en la planilla de control, la hora de inicio. d. Abrir la válvula de desagüe del filtro y abrir el paso de agua filtrada al sistema de lavado superficial. e. Abrir totalmente la válvula de lavado superficial para que el agua llegue con fuerza. f. Abrir las válvulas de retrolavado. g. Cerrar las válvulas de lavado superficial y retrolavado y anotar en el libro de registro, la cantidad de agua utilizada en esta operación. 	Operador de Planta
----	--	--------------------

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP

Procedimiento: Operación de los filtros

Operador de Planta

INICIO

Para la puesta en marcha y operación realiza los siguientes pasos:

- Abre lentamente la válvula de agua de lavado hasta que el agua aparezca 50cm por encima del lecho filtrante.
- Cierra la válvula de agua de lavado cuando se alcance el nivel deseado.
- Abre lentamente la válvula de ingreso de agua sedimentada, para evitar que el chorro de agua desnivele la superficie del lecho filtrante.
- Una vez que el agua ha llegado al nivel de operación normal, abre la válvula de desagüe para eliminar el filtrado inicial durante un tiempo establecido mediante ensayos (entre 5 y 10 minutos).
- Cierra la válvula de drenaje y abre la de salida de agua filtrada hacia el tanque de almacenamiento.
- Comprueba que todos los controles estén en posición correcta.
- Toma muestras de agua filtrada cada hora para controlar la turbiedad y/o el color.
- Controla cada hora la pérdida de carga y anota en el registro de operación del filtro, conjuntamente con los valores de turbiedad y/o color.
- Pondrá fuera del servicio la unidad cuando el agua filtrada presente un contenido de turbiedad, o color, mayor que el máximo indicado por las normas, o cuando se haya alcanzado la máxima pérdida de carga permitida. Procederá a retrolavar.

Para el lavado hace lo siguiente:

- Cierra lentamente la válvula de ingreso de agua sedimentada.
- Cierra la válvula de salida del agua filtrada, cuando el nivel descienda hasta unos 20cm por encima del lecho filtrante.
- Comprueba que el tanque de agua de lavado esté completamente lleno antes de iniciar la operación de lavado y realiza los registros correspondientes.
- Abre la válvula de desagüe del filtro y abre el paso de agua filtrada al sistema de lavado superficial.
- Abre totalmente la válvula de lavado superficial para que el agua llegue con fuerza.
- Abre las válvulas de retrolavado.
- Cierra las válvulas de lavado superficial y retrolavado y anotar en el libro de registro, la cantidad de agua utilizada en esta operación.

FIN

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.2.6 Procedimiento: Mantenimiento De Filtros.

Código: GO – 14 – 06

Objetivos

Con el presente procedimiento se establecen los mecanismos o pasos a seguir para evitar la máxima pérdida de carga disponible de los mismos.

Alcance

Aplica a todo el mantenimiento preventivo y correctivo del mismo.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Mantenimiento De Filtros
Alcance:	Aplica a todo el mantenimiento preventivo y correctivo del mismo.
Código:	GO – 14 – 06

Actividad	Descripción	Responsable
01	Desocupar el filtro, dejarlo orear y luego proceder a removerle la capa superficial de arena.	Jefe de Planta
02	Por medio de palas se remueve la capa de arena sucia (de 1 a 4cms profundidad) y se transporta en carretillas o por eyectores hidráulicos, al sitio de lavado.	Jefe de Planta
03	Si el espesor del lecho filtrando ha sido reducido al mínimo especificado, entonces debe proceder a restablecerse el espesor original, agregando arena limpia. Antes de esto, la arena restante debe revolverse y aflojarse.	Jefe de Planta
04	Después de esta acción, se llena el filtro con agua filtrada, preferentemente por debajo, hasta 5 a 10 cms. por encima del nivel de la arena, luego se llena con agua cruda y se reinicia el filtrado.	Jefe de Planta

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

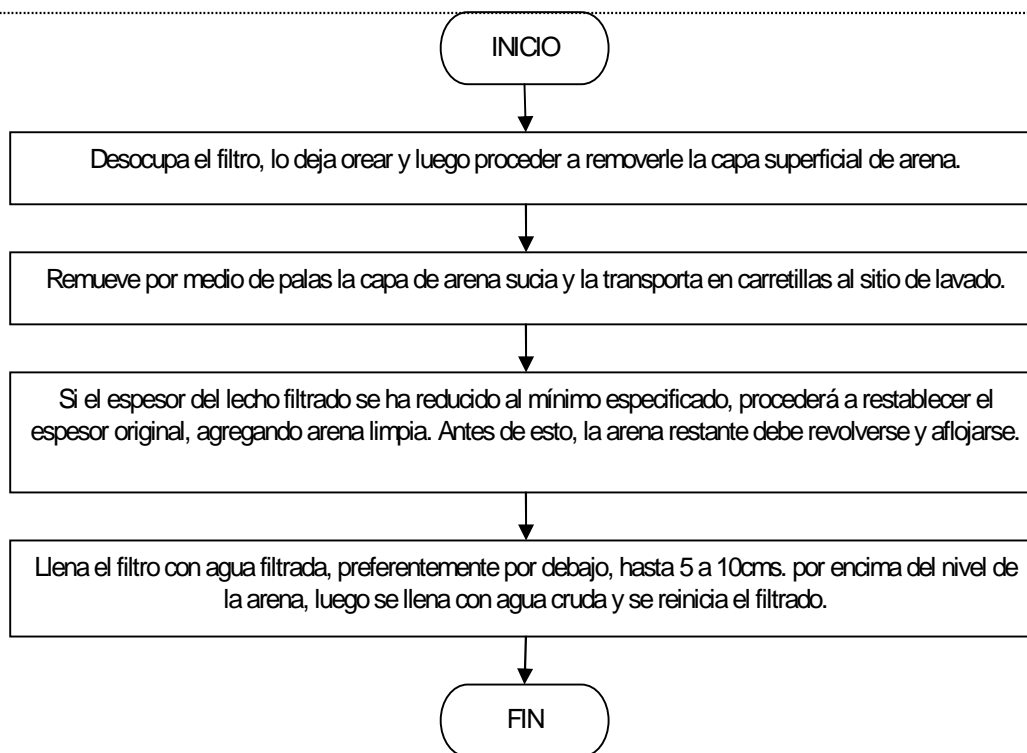
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP

Procedimiento: Mantenimiento de filtros

Jefe de Planta



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.2.7 Procedimiento: Operación De La Desinfección

Código: GO – 14 – 07

Objetivo

Realizar las actividades de operación para la desinfección.

Alcance

Aplica para la operación y vigilancia del proceso de desinfección del agua.

Definiciones

Desinfección: La desinfección es uno de los procesos más importantes que se realiza dentro del tratamiento del agua destinada al consumo humano. Tiene como finalidad la destrucción de los organismos vivos potencialmente infecciosos contenidos en el agua.

La desinfección se puede realizar mediante la aplicación de cloro, ozono, luz ultravioleta o iones de plata. La operación más generalizada es la cloración o sea, la aplicación de cloro.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Operación De La Desinfección
Alcance:	Aplica para la operación y vigilancia del proceso de desinfección del agua.
Código:	GO – 14 – 07

Actividad	Descripción	Responsable
01	<p>Para la Instalación del cilindro:</p> <p>a. Colocar el tubo de conexión de la tubería sobre la válvula del cilindro, haciendo coincidir la tuerca que se encuentra en la tubería con la rosca que se encuentra en la válvula del cilindro.</p> <p>b) Utilizar la llave correspondiente para ajustar la unión, haciéndola girar hacia la derecha.</p> <p>c. Abrir la válvula de la tubería colectora usando una llave especial, la cual se hace girar hacia la izquierda para permitir el paso de cloro hasta el clorador.</p> <p>d. Abrir la válvula del cilindro accionándola lentamente de derecha a izquierda para permitir el paso del gas cloro licuado.</p>	Operador de Planta
02	<p>Para la puesta en marcha: a) Abrir la válvula de alimentación del gas para dar paso al cloro. b) Abrir la válvula del inyector para dar paso al agua. c) Graduar la dosificación de gas girando la perilla hacia la derecha, o a la izquierda, para aumentar o disminuir la cantidad de gas que pasa.</p>	Operador de Planta
03	<p>Para detener el sistema: a) Cerrar la válvula del inyector para cerrar el paso de la solución. b) Cerrar la alimentación de gas para evitar el paso de cloro. C) Operar el inyector hasta que la presión del manómetro de gas marque cero (0). d) Quitar el tapón estriado de la válvula de gas. e) Continuar la operación del inyector por lo menos tres minutos para remover todo el gas del aparato. f) Colocar de nuevo el tapón estriado de la válvula reguladora de presión de gas. g) Cerrar la válvula del inyector girándola en el sentido indicado para cerrar el paso de la solución.</p>	Operador de Planta

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

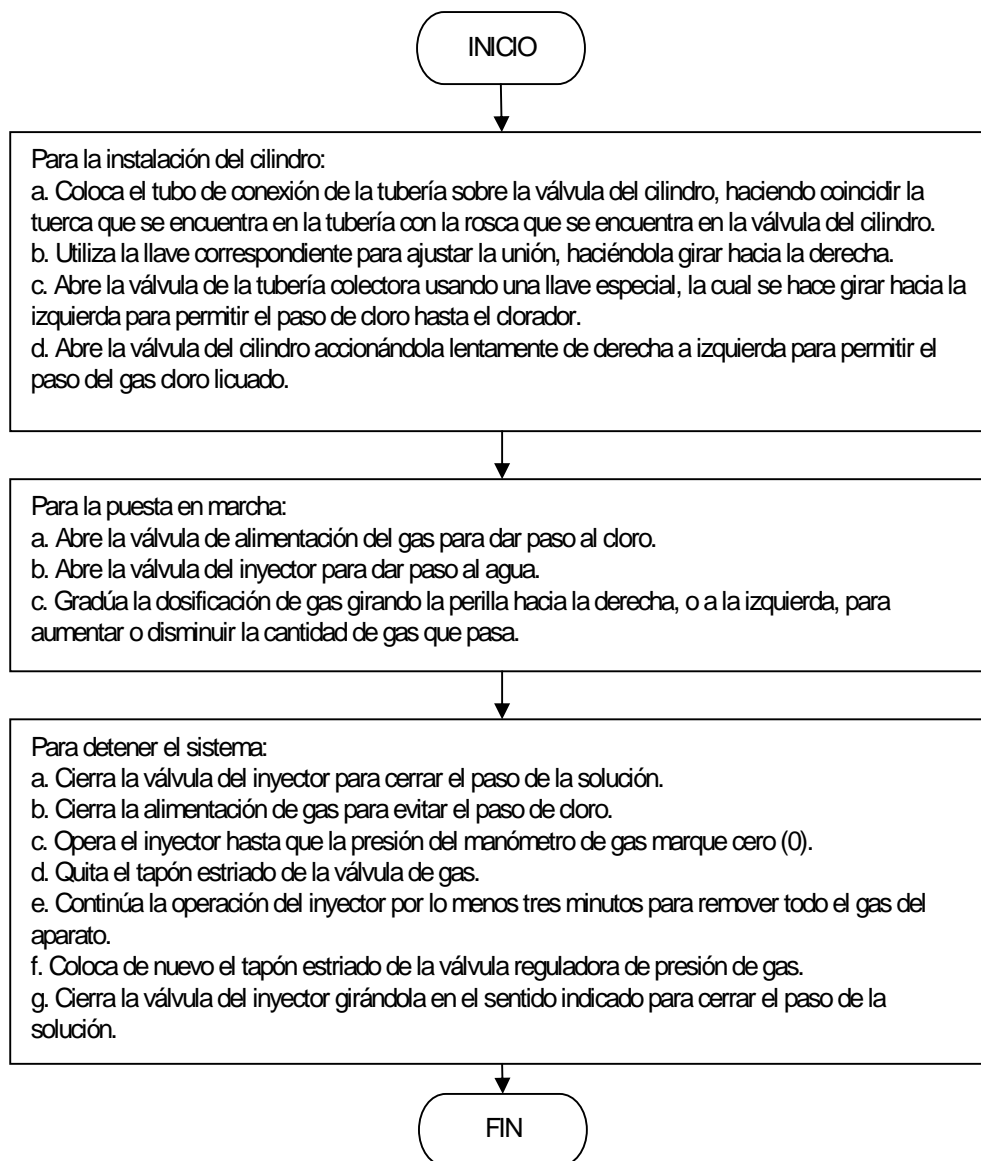
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP

Procedimiento: Operación de la desinfección

Operador de Planta



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

5.2.8 Procedimiento: Mantenimiento de La Desinfección.

Código: GO – 14 – 08

Objetivos

Lograr la operación eficiente de la desinfección mediante su mantenimiento adecuado.

Alcance

Aplica para el mantenimiento del proceso de desinfección del agua tratada.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Mantenimiento De La Desinfección
Alcance:	Lograr la operación eficiente de la desinfección mediante su mantenimiento adecuado.
Código:	GO – 14 – 08

Actividad	Descripción	Responsable
01	Manipulación: a. El cloro es una sustancia riesgosa y sus recipientes deben ser manipulados con cuidado. Cuando se trasladen los cilindros, los casquetes de protección de las válvulas deben estar colocados. Los cilindros no deben dejarse caer, ni deben recibir golpes fuertes con otros objetos. b. Los recipientes deben ser cargados y descargados de los camiones sobre una plataforma de recepción que debe estar a la misma altura de la plataforma del camión. c. Para transferir los cilindros al almacén deben usarse carritos de mano o carretillas apropiadas, dotados de una barra de seguridad, o cadena, colocada a dos tercios de la base del cilindro.	Jefe de Planta
02	Almacenamiento: a. Si se depositan fuera del edificio, deben estar bajo sombra en un área techada y cercada. El sitio debe estar siempre limpio porque la basura acumulada puede representar un riesgo de incendio. b. Cuando el área de almacenamiento se encuentra en el interior del edificio, el recinto debe estar bien ventilado. Los recipientes de 150lbs de capacidad deben almacenarse en posición vertical, sobre plataformas para proteger los cilindros de la corrosión cuando existan problemas de humedad, sujetos con cadenas, o barras de seguridad, para impedir que se vuelquen a causa de movimientos sísmicos o de otra índole. Los recipientes de 2000lbs deben almacenarse sobre el suelo, echados en soportes de concreto o acero. Los recipientes deben ubicarse dentro del almacenamiento de tal modo que se dispongan de las facilidades de circulación para efectuar inspecciones y facilitar una operación rápida en el caso de producirse una fuga de gas.	Jefe de Planta

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP
Procedimiento: Mantenimiento de la desinfección

Jefe de planta

INICIO

Manipulación:

- El cloro es una sustancia riesgosa y sus recipientes deben ser manipulados con cuidado. Cuando se trasladan los cilindros, los casquetes de protección de las válvulas deben estar colocados. Los cilindros no deben dejarse caer, ni deben recibir golpes fuertes con otros objetos.
- Los recipientes se cargan y descargan de los camiones sobre una plataforma de recepción que debe estar a la misma altura de la plataforma del camión.
- Para transferir los cilindros al almacén deben usarse carritos de mano o carretillas apropiadas, dotados de una barra de seguridad, o cadena, colocada a dos tercios de la base del cilindro.

Almacenamiento:

- Si se depositan fuera del edificio, deben estar bajo sombra en un área techada y cercada. El sitio debe estar siempre limpio porque la basura acumulada puede representar un riesgo de incendio.
- Cuando el área de almacenamiento se encuentra en el interior del edificio, el recinto debe estar bien ventilado. Los recipientes de 150lbs de capacidad deben almacenarse en posición vertical, sobre plataformas para proteger los cilindros de la corrosión cuando existan problemas de humedad, sujetos con cadenas, o barras de seguridad, para impedir que se vuelquen a causa de movimientos sísmicos o de otra índole. Los recipientes de 2000lbs deben almacenarse sobre el suelo, echados en soportes de concreto o acero.
- Los recipientes deben ubicarse dentro del almacenamiento de tal modo que se dispongan de las facilidades de circulación para efectuar inspecciones y facilitar una operación rápida en el caso de producirse una fuga de gas.

FIN

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

5.2.9 Procedimiento: Elaboración De Registros De La PTAP.

Código: GO – 14 – 09

Objetivos

Llevar los registros de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la PTAP.

Alcance

Aplica desde la determinación de la dosis óptima de coagulante, hasta el seguimiento de la calidad del agua suministrada.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA OPERATIVA
Proceso:	Operación Y Mantenimiento De LA PTAP
Procedimiento:	Elaboración De Registros De La PTAP
Alcance:	Aplica a todos los registros que se generan por el funcionamiento de la PTAP
Código:	GO – 14 – 09

Actividad	Descripción	Responsable
01	Se realizan las actividades, determinación de dosis óptima de coagulante, limpieza de filtros, abertura de válvulas de agua cruda, distribución, etc.	Jefe de Planta
02	Se empiezan a llenar los registros con cada actividad, registrando hora, fecha, personal que lleva a cabo la actividad, etc.	Jefe de Planta-Operador de Planta
03	Se archivan en la PTAP.	Jefe de Planta
04	Si alguien los requiere, se le envían al Gerente y el proporciona las copias.	Jefe de Planta
05	Se realizan los cálculos mensuales de agua no contabilizada y pérdidas operacionales y se envían a Gerencia.	Jefe de Planta

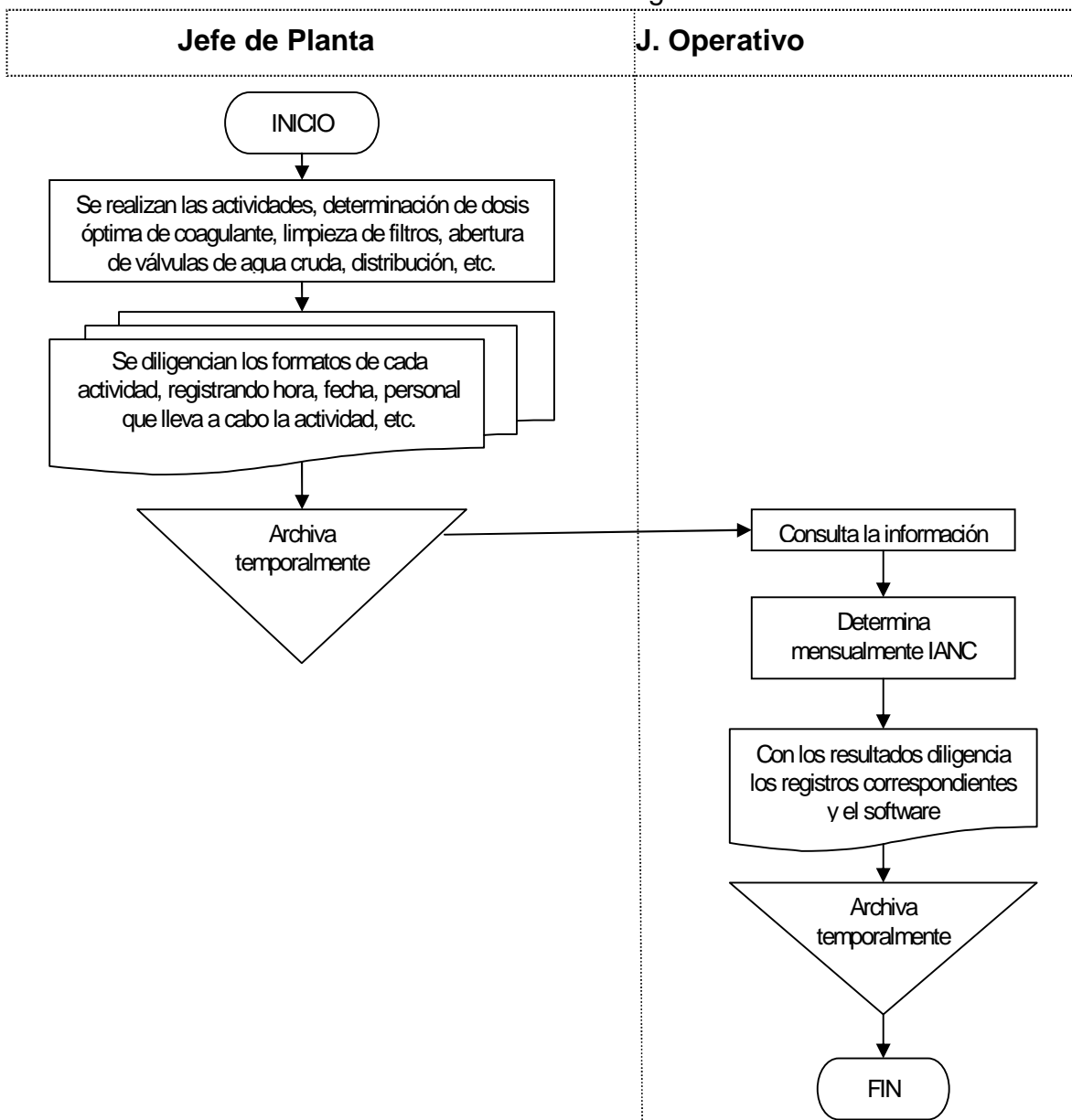
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PTAP

Procedimiento: Elaboración de registros de la PTAP



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

6. ÁREA TÉCNICA

6.1. Proceso: GESTIÓN TÉCNICA

Su objetivo es mantener a salvo y en buen estado el patrimonio técnico de la Empresa, entendiéndose este por los planos, cálculos y memorias, así como determinar de la forma más precisa y económica posible las inversiones a realizar durante la vigencia fiscal, incluyendo proyectos y formas de cofinanciación.

6.1.1 Procedimiento: Administración De Planos Y Memorias Técnicas.

Código: GT – 15 – 01

Objetivo

Realizar las actividades de administración de los recursos técnicos de la Empresa.

Alcance

Aplica para el registro de entradas y salidas así como la actualización de kardex de planos.

Definiciones

Obras menores: Son los planos realizadas directamente con la localidad.

Obras mayores: Son los planos y memorias realizadas por contrato con particulares.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

Área Funcional:	ÁREA TÉCNICA
Proceso:	Gestión Técnica
Procedimiento:	Administración De Planos Y Memorias Técnicas
Alcance:	Aplica para el registro de entradas y salidas así como la actualización de kardex de planos.
Código:	GT – 15 – 01

Actividad	Descripción	Responsable
01	<p>En obras menores: La elaboración de planos se dibuja en su juego de copias las modificaciones que se efectuó en las redes o instalaciones a su cargo, desde el momento que se hagan las modificaciones o cambios en el servicio. Los planos modificados deberán ser enviados al archivo técnico de la Empresa, junto con el resto de la información que sea necesaria. Una vez recibidas las modificaciones, el auxiliar deberá:</p> <p>a). Incorporar todas las modificaciones efectuadas en el sistema, en los originales de los planos. b). Producir dos copias de los planos actualizados. c). Remitir una copia al archivo central (Planeación municipal) y otra al archivo técnico, destruyendo las ya modificadas</p>	Jefe Operativo
02	<p>En obras mayores: a). Exigir y obtener de los contratistas la producción de originales de los planos récord de las obras realizadas de acuerdo con las normas establecidas por la Empresa para la presentación de planos. b). Producir dos juegos de copias remitiendo el primero a la Empresa de Servicios Públicos con instrucciones para sean destruidos los planos modificados y conservar el original, y la otra copia se envía a la Oficina de planeación del municipio.</p>	Jefe Operativo

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Miguel Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

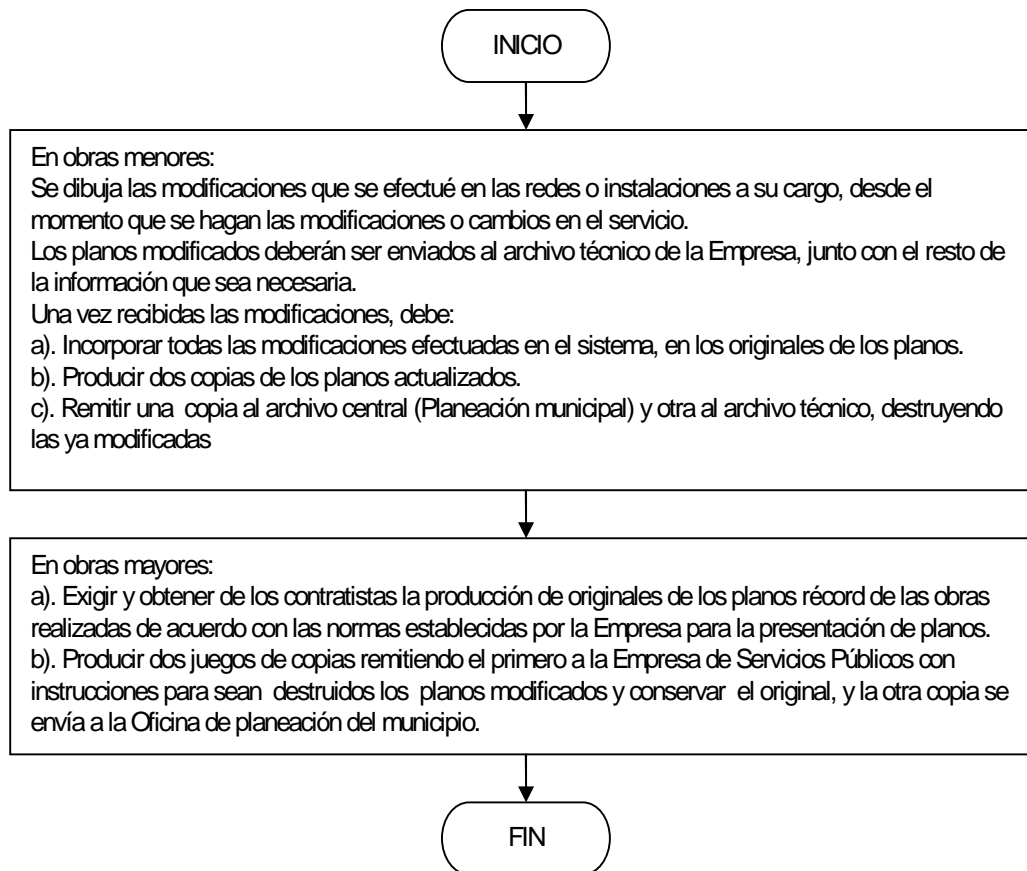
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN TÉCNICA

Procedimiento: Administración de planos y memorias técnicas

Jefe Operativo



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

	DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión: 01
---	---	-------------

6.1.2 Procedimiento: Elaboración Del Plan Anual De Obras e Inversiones.

Código: GT – 15 – 02

Objetivos

Elaborar el plan de compras de acuerdo con los parámetros del Plan de Desarrollo de Municipio.

Alcance

Apropiaciones en el presupuesto de la Empresa para futuras inversiones de desarrollo y cobertura de la población.

Definiciones

No son necesarias.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

Área Funcional:	ÁREA TÉCNICA
Proceso:	Gestión Técnica
Procedimiento:	Elaboración Del Plan Anual De Obras E Inversiones
Alcance:	Apropiaciones en el presupuesto de la Empresa para futuras inversiones de desarrollo.
Código:	GT – 15 – 02

Actividad	Descripción	Responsable
01	Realizar el listado de las obras o inversiones del año o vigencia, extracto del plan general de inversiones vigente de la Empresa, teniendo en cuenta el plan de desarrollo del municipio.	Gerente
02	Programar en el tiempo de acuerdo a la prioridad de las obras e inversiones.	Gerente
03	Determinar el flujo de caja o P.A.C. de ingresos de la empresa.	Gerente
04	Revisar si las fuentes de cofinanciación poseen armonía dentro de su plan de acción.	Gerente
05	Determinar la capacidad de endeudamiento de la empresa.	Gerente
06	Según los criterios anteriores diseñar en diagrama Gantt.	Gerente
07	Hacer seguimiento y avances de las obras e inversiones.	Gerente
08	Retroalimentación y reprogramar mensualmente de acuerdo al estado económico y necesidades de la Empresa.	Gerente
09	El Gerente, el asesor administrativo y el jefe de planeación, formulan el proyecto.	Gerente
10	Se describen las alternativas de solución y la selección de los mejores programas.	Gerente
11	Se Elabora el estudio y presupuesto de la obra y las inversiones.	Gerente
12	Se definen las fuentes de financiación.	Gerente
13	Se presenta el proyecto a los diferentes Fuentes de financiación para gestionar los recursos realizados por el Alcalde o Gerente.	Gerente
14	Se elabora la ficha E.B.I y la metodología MGA por el Director de planeación.	Gerente
15	Se realiza el seguimiento a la gestión de recursos y su proceso de evolución por el Director de planeación y se archivan en el banco de proyecto.	Gerente
16	A su vez el Director de planeación envía copia del proyecto a planeación municipal.	Gerente

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

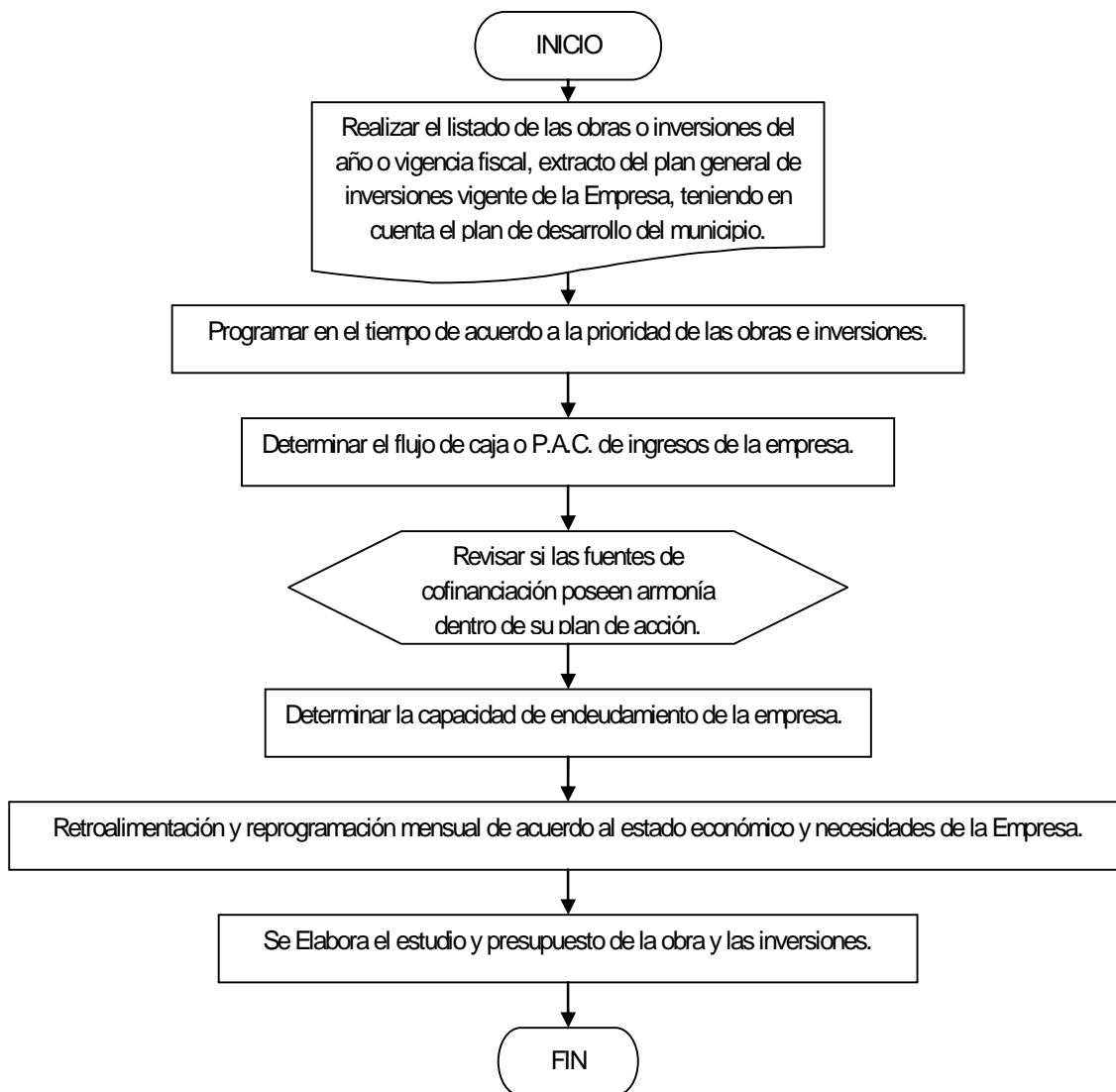
Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral



Proceso: GESTIÓN TÉCNICA

Procedimiento: Elaboración del plan anual de obras e inversiones

Gerente



Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

7. MANEJO Y CONSERVACION DEL MANUAL

7.1 OBJETIVOS GENERALES DE LOS PROCEDIMIENTOS

- Distribuir las tareas y asignar responsabilidades de acuerdo con los niveles y competencias de la Empresa de Servicios Públicos.
- Identificar los puntos de control requerido, para que la Institución atienda especialmente dichos aspectos y para mantenerse alerta.
- Mejorar la gestión con relación a la capacidad de respuesta, identificando las secuencias y orden predeterminado en cada procedimiento para cumplir con los objetivos generales estratégicos.
- Analizar el valor agregado de cada procedimiento minimizando tiempos para el logro de los objetivos generales estratégicos.
- Definir métodos de trabajo con exigencia en la calidad de las tareas que debe realizar cada funcionario de la entidad, considerando los aspectos técnicos, legales y supresión de trámites innecesarios.
- Servir como insumo para su propia modificación y/o análisis cuando la organización lo requiera.
- Establecer e identificar mecanismos para el diseño de planes, programas y políticas de desarrollo del talento humano en la organización mediante la detección y análisis de actividades que por su complejidad lo ameriten.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

7.1.1 Objetivos específicos de los procedimientos

- Eliminar las tareas innecesarias y repetitivas.
- Simplificar mejorar y concentrar la atención en las tareas que resulten indispensables o significativas.
- Proporcionar documentación. El manual contiene las políticas y los procedimientos de la organización, y la información debe quedar difundida.
- Servir como instrumento de adiestramiento, integración y orientación para nuevos empleados, facilitando su incorporación.
- Propiciar la renovación constante de los sistemas de información computarizados y la reducción de la papelería, libros y registro de carácter manual.
- Facilitar la supervisión y la evaluación del trabajo.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

7.2 ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos presenta una descripción metódica de las actividades que realiza La Empresa de Servicios Públicos con el objeto de suprimir pasos innecesarios, que incrementen los costos de la organización y respondan a las necesidades de los clientes internos y externos.

Además de existir en cada dependencia el “Gerente por Procesos” quién es el funcionario responsable del **Manual de Procedimientos**, el MANUAL en mención se considera elemento de carácter devolutivo, por lo que se hace responsable al jefe de dependencia de su administración, custodia documental, ajustes o actualizaciones.

Es claro entonces que los cambios del entorno, legal y/o tecnológico o de otro tipo de variables que afecten la misión institucional o sus áreas de apoyo, deben plasmarse en modificaciones en los procedimientos, por cuanto deben estar en permanente actualización y coincidir nítidamente con los cambios en la Entidad.

Los Jefes de Oficina, Dirección y Coordinadores de Grupo:

- Son los responsables de las actividades tendientes a modificar o actualizar los procedimientos.
- Proyectan los ajustes, modificaciones o derogatorias del manual, las cuales deberán ser aprobadas por el Gerente de la Empresa o en quien se delegue la función.
- Dirigen y coordinan la divulgación de los manuales a las dependencias a su cargo.
- Custodian los documentos físicos y magnéticos de los manuales.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

- Coordinan con la Gerencia y el Asesor de Control Interno, acerca de la capacitación para que los funcionarios utilicen el Manual de Procedimientos en Carpetas Públicas y actualicen cuando se den ajustes o cambios en el mismo en los documentos físicos con el fin de que este sea una "herramienta viva de consulta".

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

7.3 MANEJO Y CUSTODIA DE LOS DOCUMENTOS

El Manual contiene un Registro de Responsables, se deben listar los nombres de cada funcionario que posee una copia total o parcial del Manual. En este registro se recoge la firma de "Recibido Conforme" del responsable al momento de la entrega.

7.3.1 Los cambios en el Manual

Deben efectuarse bajo los criterios metodológicos que se enuncian a continuación y se deberá proceder de la siguiente manera:

- Los cambios, ajustes y/o ediciones del Manual, serán efectuados mediante "Carta Trámite", con original y copia, por medio de la cual se establecerá el número de la revisión o edición enviada y la fecha de la misma.
- La copia "Carta Trámite", suscrita por el destinatario, se archivará en medio magnético y constancia de haber entregado las distintas revisiones a los diferentes responsables del Manual.
- El responsable del Manual, con el fin de controlar la llegada de todas las revisiones, mantendrán al comienzo del mismo un "Control de Recibido", donde se anotarán las fechas de recibo, el nombre y la firma de quien insertó en el Manual las revisiones o ediciones respectivas.
- El usuario del Manual una vez recibida la modificación, extraerá las hojas e insertará los nuevos desprendibles recibidos, destruirá las hojas ya reemplazarlas, para así evitar posteriores confusiones.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p style="text-align: right;">Versión: 01</p>
---	--	---

- Cuando la entrega de una modificación y/o adición del Manual requiera la modificación de la numeración ya establecida, las hojas de envío continuarán la numeración adicionando una letra, por ejemplo: Si deben incluirse hojas entre las páginas 1 y 2, dichas hojas estarán marcadas 1a, 1b, 1c, etc., según el número de hojas a incluir utilizando para ello un código alfabético, complementario del numérico preexistente en el Manual.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

7.4. FORMATOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL

7.4.1 Formato control de revisiones

El "Control de Revisiones", Forma: ESPDO-001, se diligencia de la siguiente forma:

Fecha: Define fecha en que se distribuye la revisión.

Revisión enviada: Nombre y firma de la persona responsable.

Este formato sirve para llevar el control numérico de las revisiones, el cual permite conocer si el Manual está debidamente actualizado en una determinada fecha.

CÓDIGO: ESPDO-001		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHAPARRAL EMPOCHAPARRAL ESP Secretaría General CONTROL REVISIONES			
Desarrollo Organizacional					
DEPENDENCIA					
RESPONSABLE DE MANEJO					
ENTREGA	FECHA DE ENVÍO			REVISIÓN ENVIADA POR	
No.	Día	Me	Año	Nombre del Responsable	FIRMA

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
<i>Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez</i>	<i>Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez</i>	<i>Mayo de 2009</i>

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	Versión: 01
---	--	-------------

7.4.2 FORMATO CONTROL DE RECIBIDO

La forma "Control de Recibido", Forma ESPDO-002, acompaña cada Manual distribuido y se utiliza para que el usuario anote el recibo de las revisiones al mismo. Si al registrar alguna entrega, dicho usuario establece la inexistencia de la anterior remisión, deberá coordinar con el responsable de las actualizaciones pertinentes. La forma se diligencia de la siguiente manera:

Responsable y Dependencia: Nombre de la persona a quien se asigna el Manual y el área responsable.

Fecha y Recibo: Define fecha en que llega la revisión.

Insertada por: Nombre y firma de la persona que inserta las nuevas hojas y destruye las reemplazadas.

CÓDIGO: MDNDO-004		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHAPARRAL EMPOCHAPARRAL ESP	
Desarrollo Organizacional		Secretaría General	
CONTROL REVISIONES			
HOJA No. 1			
DEPENDENCIA			

RESPONSABLE		DE	MANEJO

ENT REG A No.	INSERTADA POR		
FECHA DE RECIBO	Nombre del Responsable		FIRMA
Día	Mes	Año	

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión: 01
---	---	-------------

7.5 METODOLOGIA PARA AJUSTAR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La Secretaría General complementariamente, necesita en su interior generar actividades de tipo asesor que apoyen los procesos de gestión y de soporte en aspectos de sistemas de información, jurídicos y de seguimiento y control.

Para actualizar los manuales de procedimientos siempre bajo criterios administrativos se deberá tener en cuenta entre otros los siguientes criterios:

Objetivo del proceso: Razón por la cual existe en la organización, de acuerdo con los objetivos y funciones generales de la misma.

Actividades que desarrollan: Se estudia la secuencia, racionalidad, orden y fundamento, es decir su base técnica, legal u organizacional, de los procedimientos para llevar a cabo una tarea que debe producir un resultado esperado.

Las herramientas de soporte que facilitan su ejecución: Deben establecerse los factores del talento humano, técnicos o tecnológicos y físicos que soportan su realización, así como los recursos y costos que intervienen en cada uno de ellos, con el fin de controlarlos y disminuirlos en lo posible.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

	<p>DEPARTAMENTO DEL TOLIMA MUNICIPIO DE CHAPARRAL <i>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios</i> NIT. 809.002.366-4 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Versión: 01</p>
---	--	--------------------

7.6 PLANEACIÓN DE MODIFICACIONES O AJUSTES AL MANUAL

Estas actividades se originan en la necesidad de efectuar cambios totales o parciales al Manual. La dependencia interesada en ajustar o modificar solicitará a los responsables para el estudio de proceso o procedimiento y generar conjuntamente los cambios o, por solicitud expresa de los organismos de control y evaluación, y para realizar los cambios coordinará con la Gerencia y el Asesor de Control Interno.

A partir de ello se define y planea mediante un cronograma las actividades que deben seguirse para proceder a ajustar el Manual, con base en los siguientes criterios:

7.6.1 Información sobre el procedimiento: La información se encuentra primordialmente en el funcionario que realiza habitualmente la actividad. Conoce los recursos con que se realiza o debe realizarse, las normas que lo soportan y el valor agregado dentro de la organización y posee documentos que facilitan su análisis.

7.6.2 Estudio y análisis del procedimiento: Consiste en el conocimiento detallado de cada tarea, con el fin de rediseñarlo, eliminarlo o dejarlo tal como se encuentra, dependiendo en cada caso de su estructuración.

7.6.3 Diseño de los procedimientos: Se incluyen los cambios y someten a consideración de los funcionarios responsables, o jefes de las dependencias interesadas para su revisión y ajustes, y posterior expedición.

7.6.4 Expedición del manual: Consiste en la adopción, modificación del Manual por el nominador o a quien delegue.

Elaboró:	Aprobó:	Fecha:
Crisna Catalina Losada Salazar Yesica Bahamón Gutiérrez	Dra. Angélica Campos Misael Ortiz Álvarez	Mayo de 2009

Calle 9 No. 9 – 59 Barrio Centro Chaparral

8. CONCLUSIONES

Con la elaboración del Manual de Procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Chaparral Tolima y teniendo en cuenta las observaciones del proceso de investigación podemos concluir lo siguiente:

- Se definió cada uno de los procesos que se desarrolla constante o eventualmente en cada una de las áreas de la Empresa.
- Se logro identificar un total de diecisiete (17) procesos en los cuales se desarrollan sesenta y un (61) procedimientos.
- El diseño del flujo grama de cada uno de los procedimientos permite identificar el responsable de cada una de las actividades y hace que el desarrollo de las mismas sea oportuno.
- Se identifico que algunos funcionarios de la Empresa no conocían algunas de las funciones que les han sido asignadas. Con la elaboración del manual de procedimientos sirvió para aclarar las funciones que han sido asignadas.
- En la aplicación del flujograma especialmente en el área comercial esquematizo clara y brevemente las acciones que se deben implementar en el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos que ha sido el más difícil de manejar por el gran número de peticiones que realizan los suscriptores por diferentes conceptos en cada uno de los servicios.
- Con el diseño del Manual de Procedimientos, los procesos que se desarrollan en el almacén podrán ser controlados eficientemente. Pues han existido confusiones en cómo debe desarrollarse algunos procesos, a pesar de que muchos de ellos se encuentran reglamentados por la Ley.
- Los funcionarios del área Operativa son quienes mejor conocen sus funciones y la responsabilidad de las mismas. En sus manos está en gran medida la prestación eficiente de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Se cumplió con los objetivos propuestos para el Desarrollo del Proyecto.

9. RECOMENDACIONES

Con la elaboración del Manual de procedimientos se identifico desplazamientos innecesarios e incómodos que deben hacer los funcionarios que laboran en el área comercial y el almacén por tal razón se recomienda:

- Reubicar la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos. Pues la ubicación actual obstaculiza la movilidad de las personas al interior de la Empresa por la congestión que se genera en las filas.
- Además esta oficina debe que quedar contigua a la oficina de facturación, pues el mayor número de reclamaciones se presentan por este motivo y de esta forma se evita el desplazamiento continuo que debe hacer la persona encargada de la Oficina de PQR.
- Desarrollar responsablemente el proceso de Elaboración del Plan Anual de Obras.
- Tener en cuenta los cambios del entorno, legal y/o tecnológico o de otro tipo de variables que afecten la misión institucional o sus áreas de apoyo, para modificar o actualizar los procedimientos.
- Los cambios y actualizaciones que se realicen al Manual, deben efectuarse bajo los criterios metodológicos que se enuncian en el documento Manejo y Conservación del Manual.
- Adoptar en Manual de Procedimientos como documento oficial de la Empresa Mediante Acuerdo de Junta Directiva.

BIBLIOGRAFIA

Metodología para el Diseño y Elaboración de Manuales de Procedimientos.
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
Facultad de Ciencias Económicas
BELTRAN PARDO, Luis Carlos
Bogotá D.C. – Colombia

Administración, Una Perspectiva Global
KOONTZ HEINZ Harold
Editorial, Mc Graw Hill 1999

Administración y Calidad
ANDA GUTIÉRREZ Cuauhtémoc
Editorial Limusa Noriega Editores 1995

Metodología de La investigación Para Administración y Economía
BERNAL César Augusto
Editorial, Prentice Hall 2007

Constitución Política De Colombia (1991)
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Editorial, Legis

Creando Valor Con La Gente
GONZÁLEZ GATICA Rodolfo
Editorial, Norma 2005

Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación
MÉNDEZ CARLOS (2004)
Editorial, Mc Graw Hill

Estudio de Sistemas Y Procedimientos Administrativo
RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín
Ecafa Thomson Learning 2003

Planeación Estratégica
SERNA GÓMEZ Humberto
Editorial, Editores Quinta Edición 1999

Sistemas ISO 9000 De Gestión De La Calidad
Centro de Comercio Internacional UNCTAD/GATT
Organización Internacional de Normalización 2003

Compendio tesis y Otros Trabajo De Grado Instituto Colombiano De Normas
Técnicas y Certificación ICONTEC
Bogotá 2008

