

FORTALECIMIENTO DE LAS JUNTAS DE SANEAMIENTO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fortalecimiento de las juntas de saneamiento: Manual de procedimiento.
Asunción. Paraguay: OPS, 2011, 110 p. — (Serie ÑAMOMBARETE Y ME'ÊHÀRAPE 3)

ISBN 978-92-75-33174-3

1. ABASTECIMIENTO DE AGUA 2. AGUA POTABLE 3. MANUALES
2. PARAGUAY
- I. Título. II (serie)

614.7

©Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), Representación en Paraguay. 2011
<http://www.paho.org/par>

FERNANDO ARMINDO LUGO MÉNDEZ
Presidente de la República

ESPERANZA MARTÍNEZ
Ministra de Salud Pública y Bienestar Social

EFRAÍN ALEGRE SASIAIN
Ministro de Obras Públicas y Comunicaciones

HUGO ÁNGEL ROYG ARANDA
Secretario Ejecutivo-Ministro de la Secretaría
Técnica de Planificación

OSMAR LUDOVICO SARUBBI
Presidente del Comité de Administración del Ente
Regulador de los Servicios Sanitarios

LORENZO JIMÉNEZ DE LUIS
Coordinador Residente del Sistema de Naciones
Unidas y Representante Residente de PNUD

RUBÉN FIGUEROA
Representante OPS/OMS en Paraguay

PAULO SASSARAO
Representante Residente de UNICEF

GUILLERMO MIRANDA
Director de la Oficina Subregional para el Cono Sur
de América Latina de OIT

SERVICIO NACIONAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL

ADA BEATRIZ VERNA ACOSTA
Directora General del SENASA

ILSE BEATRIZ PERALTA RESQUÍN
Directora de Asuntos Sociales y Organización Comunitaria - DASOC

PROGRAMA FORTALECIENDO JUNTAS DE SANEAMIENTO ÑAMOMBARETE Y ME'ÉHÁRAPE

Con el apoyo técnico y financiero del
PROGRAMA CONJUNTO "FORTALECIENDO CAPACIDADES PARA LA DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE
AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO" - PNUD, UNICEF, OPS/OMS Y OIT

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Elaborado por:

Ing. William Carrasco Mantilla, Consultor Internacional OPS/OMS - Paraguay
Ing. Francisco R. Martínez Amarilla, Consultor AIDIS Paraguay

Desarrollo metodológico y pedagógico del Programa:

Ing. William Carrasco Mantilla, Consultor OPS/OMS - Paraguay

Coordinadores Técnicos:

Ing. Patricia Segurado; Asesora en Ambiente y Desarrollo Sostenible
Ing. Roberto Lima Morra; Consultor Nacional en Agua y Saneamiento

Diseño y Diagramación: Violeta Doldán Re

Impresión: Quinto Principio

2011, Asunción-Paraguay

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	7
1	CONCEPTOS GENERALES.....9
1.1	DEFINICIONES.....9
1.1.1	¿QUÉ ES UNA ACTIVIDAD?.....9
1.1.2	¿QUÉ ES UN PROCESO?.....9
1.1.3	¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO?.....9
1.1.4	¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....10
1.1.5	¿CUÁL ES EL PROPÓSITO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?....10
1.1.6	¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....10
1.1.7	¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....11
1.1.8	¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....11
1.1.9	¿QUÉ DOCUMENTOS DEBE INCLUIR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....12
1.2	ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....12
1.2.1	ETAPA 1. IDENTIFICACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....12
1.2.2	ETAPA 2. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....13
1.2.3	ETAPA 3. CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....13
1.2.4	ETAPA 4. CONSOLIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....14
1.2.5	¿CUÁLES SON LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....14
1.2.6	¿QUIÉN ELABORA Y APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?.....16
2	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....19
2.1	ÁREA DE PLANEACION Y DIRECCIÓN (AP).....19
2.1.1	PROCESO: CONTROL Y SEGUIMIENTO.....19
2.1.2	PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.....24
2.2	ÁREA ADMINISTRATIVA.....26
2.2.1	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....26
2.2.2	PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES.....38
2.3	ÁREA COMERCIAL.....47
2.3.1	PROCESO: COSTOS Y TARIFAS.....47
2.3.2	PROCESO: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO.....52
2.3.3	PROCESO: CONTROL DE USUARIOS.....71
2.3.4	PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....81
2.3.5	PROCESO: CONEXIONES DOMICILIARIAS.....87
2.3.6	PROCESO: CONTROL DE REDES.....94
2.4	ÁREA FINANCIERA.....101

	2.4.1 PROCESO: CONTABILIDAD.....	101
ANEXO 1	EQUIPO DE TRABAJO DE SENASA QUE PARTICIPÓ EN LA VALIDACIÓN DEL MATERIAL.....	112

PRESENTACIÓN

Este manual hace parte integral de la serie de publicaciones desarrolladas en el marco del programa de Fortalecimiento de las Juntas de Saneamiento “**ÑAMOMBARETE Y ME’ÊHÀRAPE**”, cuyo objetivo es brindar asistencia técnica y capacitación a las Juntas de Saneamiento, con el propósito de fortalecer su gestión y mejorar su capacidad institucional para garantizar su sostenibilidad.

ÑAMOMBARETE Y ME’ÊHÀRAPE ha sido desarrollado con el apoyo técnico y financiero del PROGRAMA CONJUNTO “FORTALECIENDO CAPACIDADES PARA LA DEFINICIÓN Y APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO”, del PNUD, UNICEF, OPS/OMS Y OIT, aplicando las experiencias del Programa Cultura Empresarial desarrollado e implementado exitosamente en Colombia, desde principios del año 2000.

Con el desarrollo de este manual y la implementación del Programa ÑAMOMBARETE Y ME’ÊHÀRAPE el Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental –SENASA da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 46º del Decreto Reglamentario 8.910 de 1974, mediante el cual se ordena al SENASA prestar asesoramiento técnico y administrativo a las Juntas, para el mejor desenvolvimiento de sus funciones.

Se entiende como procedimiento una serie de actividades o pasos relacionados entre sí, a través de los cuales se transforman unos recursos y se obtiene un producto o servicio; un procedimiento se caracteriza por tener un comienzo y un fin; comienza con determinada actividad o evento y finaliza en otro; tiene siempre una secuencia que ubica cada paso en un determinado lugar: «lo primero es lo primero y lo segundo es lo segundo», es decir, siempre debe haber un orden en todo trabajo. De lo contrario, sería algo así como trabajar por trabajar, sin ningún sentido ni orientación.

Por lo anterior, para la Junta de Saneamiento es muy importante tener claridad sobre sus procedimientos, para que la relación de los usuarios y de los mismos empleados con ésta sea segura, rápida, descomplicada y dentro de un orden.

Para lograr ese orden, hay necesidad de consolidar los procesos y presentarlos adecuadamente en un documento conocido como Manual de Procedimientos, que

En el marco de este programa se ha desarrollado el tercer instrumento, cuyo objetivo es servir como guía práctica para que las Juntas de Saneamiento, realicen la colección sistemática de sus procesos administrativos de manera que le indiquen a los empleados cómo relacionar de forma secuencial los pasos necesarios para la ejecución de cada proceso y la ubiquen en el manual de procedimientos.

coadyuva a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo, permite el ahorro de tiempo y esfuerzos evitando la repetición de instrucciones, sirve de medio de integración y orientación al personal nuevo, facilita su incorporación al trabajo, la supervisión y evaluación del trabajo, ayuda al incremento de la eficiencia y la calidad y propicia el mejoramiento de la productividad de Junta de Saneamiento, lo cual redundará en un mejor servicio para el usuario.

El funcionamiento una Junta de Saneamiento, no importa su tamaño, es como una telaraña de procesos que pasa desapercibida a nuestros ojos, no es fácil visualizar la cantidad de procedimientos que a diario se ejecutan, por ello, un manual jamás podrá considerarse como concluido y completo, sino que debe evolucionar con la misma organización para lo cual debe contar con la capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de la misma.

Por tratarse de una guía, los procedimientos que se incluyen en esta publicación deben ser revisados, adaptados y ajustados teniendo en cuenta la normatividad vigente en cada caso y bajo la responsabilidad exclusiva de la Junta de Saneamiento que los adopta e implementa.



1. CONCEPTOS GENERALES

1.1 DEFINICIONES

1.1.1 ¿QUÉ ES UNA ACTIVIDAD?

Es un conjunto de operaciones o tareas, ejecutadas en un área específica, para realizar un proceso. Para que no se presenten ambigüedades, las actividades deben ser descritas en forma clara y detallada, paso a paso en el Manual de Procedimientos.

1.1.2 ¿QUÉ ES UN PROCESO?

Un proceso es un conjunto de actividades o pasos relacionados entre sí, a través de los cuales se transforman unos recursos y se obtiene un producto o servicio.



1.1.3 ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO?

Es el modo de ejecutar las actividades, es decir, son los pasos que se deben seguir para realizar un proceso de manera correcta. Debe existir un procedimiento mediante el cual se desarrolla un proceso de manera secuencial e integrada, que conduzca a conformar

una organización y un método de trabajo, para alcanzar los objetivos de la Junta de Saneamiento.

Si bien, procedimiento, es la forma como se desarrolla cada actividad de un proceso, debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué se hace?, ¿Quién lo hace?, ¿Cómo lo hace?, ¿Para qué lo hace?, ¿Dónde se hace?

1.1.4 ¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

Es una colección sistemática de todos procesos realizados al interior de la organización, que le indica a los empleados cuáles son las actividades que se deben cumplir y cuál es la mejor forma de realizarlas. Permite además establecer los ejecutores de las actividades, las responsabilidades, los tiempos de ejecución, los controles y las formas de utilización general.

El manual de procedimientos debe ser de estricto cumplimiento, evitándose todo trámite fuera de él.

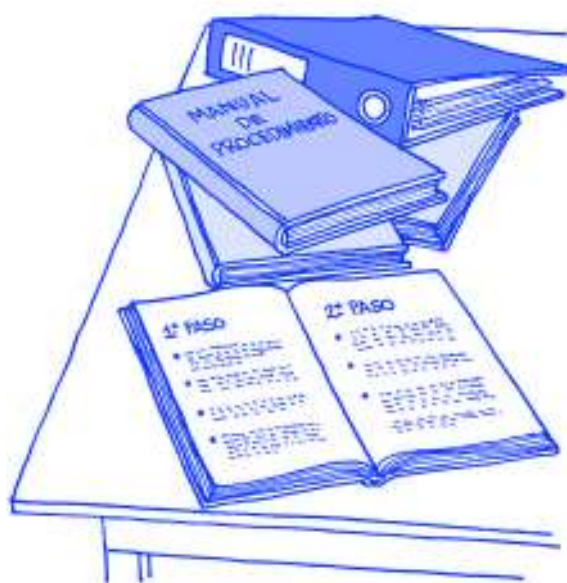
1.1.5 ¿CUÁL ES EL PROPÓSITO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

El Manual de Procedimientos tiene como propósito describir las rutinas de trabajo, agrupándolas de manera tal, que faciliten las consultas sobre el tema deseado y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las actividades; así se busca que cada trabajo que se lleve a cabo al interior de la organización sea divulgado para conocimiento y utilización del individuo o grupo de individuos responsables del mismo.

1.1.6 ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

Un Manual de Procedimientos tiene seis objetivos principales que se relacionan a continuación:

- Coadyuvar a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
- Ser instrumento útil para la orientación e información a los suscriptores y usuarios.
- Facilitar la supervisión y evaluación del trabajo.
- Propiciar el mejoramiento de la productividad.



1.1.7 ¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

- Ayudan al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad.
- Son una fuente de información sobre los trabajos de la empresa.
- Aumentan la predisposición del personal para asumir responsabilidades.
- Permiten la revisión y evaluación objetiva de las prácticas de trabajo.
- Sirve como una restricción a la improvisación.
- Es un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.
- Facilitan la efectividad de las normas, procesos y funciones administrativas.
- Evitan discusiones innecesarias y equívocos.
- Ayudan a fijar criterios y patrones para normatizar las actividades administrativas, comerciales, financieras y operativas.
- Constituyen una forma de conservar la memoria institucional de la empresa.

En las Juntas de Saneamiento de mayor tamaño, el Manual de Procedimientos permite la racionalización, simplificación y participación de varias dependencias en la ejecución de un proceso, posibilitando fijar los niveles de responsabilidad, ejecución de funciones y elementos de control necesarios para el ajuste y retroalimentación de los mismos.

1.1.8 ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS GENERALES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

Para la elaboración del Manual de Procedimientos se deben tener en cuenta los siguientes principios:

- **Flexibilidad.** Debe contemplarse la posibilidad del mejoramiento continuo y/o cambios en un momento dado, bien sea por decisiones de la administración o situaciones legislativas, con miras a su optimización.
- **Eficiencia.** Un Manual de Procedimientos debe permitir el mejor aprovechamiento de los recursos financieros, humanos, físicos y técnicos que participen de un proceso, buscando su mejor combinación, con miras al alcance de los objetivos institucionales.
- **Unicidad.** Una Junta de Saneamiento es un sistema y por lo tanto, las actividades realizadas en cada una de las áreas de trabajo, obedecen a parámetros y directrices únicas y generales.
- **Integrabilidad.** Cada proceso debe aportar un logro a la misión de la Junta de Saneamiento. Por ello, las diferentes áreas de trabajo deben funcionar de manera integrada y coordinada, definiendo claramente la existencia de responsabilidades asociadas a cada una de ellas.
- **Claridad.** El Manual de Procedimientos debe tener un fin didáctico facilitando el rápido aprendizaje de la tarea a realizar, para evitar tropiezos a los procesos.
- **Controlabilidad.** El Manual debe incorporar mecanismos de control para detectar errores y permitir ajustes que permitan su retroalimentación y mejoramiento continuo.

1.1.9 ¿QUÉ DOCUMENTOS DEBE INCLUIR EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

La descripción de las rutinas de trabajo debe estar acompañada de los modelos de papelería y formularios, con las instrucciones para su diligenciamiento, tales como *facturas, formatos de diligenciamiento, controles de documentos y cuadros*.

También debe incluir la información secundaria requerida para auxiliar a la Junta de Saneamiento en la toma de decisiones, incluyendo *leyes, resoluciones y normas complementarias, cartillas o memorias de capacitación, estatutos, procedimientos de otras áreas, manuales de operación*, entre otros.

1.2 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para la elaboración del Manual de Procedimientos, una Junta de Saneamiento debe desarrollar las siguientes etapas:

1.2.1 ETAPA 1. IDENTIFICACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Este es un proceso que permite identificar todos y cada uno de los pasos que se están llevando a cabo al interior de la entidad; información que constituye la materia prima para el Manual de Procedimientos.

Para realizar la identificación y levantamiento de información, la Junta de Saneamiento puede utilizar el siguiente formato:

1. Nombre del procedimiento. (Definir la acción que se realiza de forma clara, corta y precisa.)

2. En qué consiste el procedimiento:

- a. Calidades del empleado y usuario que intervienen.
- b. Indicar las condiciones que se deben dar para realizar el procedimiento.
- c. Indicar qué se espera obtener, mencionando el nombre del procedimiento.
- d. En qué área mayormente se lleva a cabo.

3. Requisitos y documentos necesarios para el procedimiento:

- a. Anotar los requisitos que deben existir para desarrollar el procedimiento; tales como: procedimientos anteriores, condiciones necesarias, entre otras.
- b. Anotar los documentos que aparecen en la realización del procedimiento.

4. Lugar en el cual se realiza el procedimiento:

- a. Relacionar el lugar o lugares en los cuales se llevan a cabo los pasos (la oficina, en la planta).



5. Otros datos sobre el procedimiento:

- a. Indicar el cargo que está como responsable del procedimiento.
- b. Indicar el objetivo que persigue la realización de dicho procedimiento.
- c. Indicar el tiempo aproximado para la ejecución del procedimiento. (Período que media entre la iniciación y su finalización).
- d. Indicar cuántos procedimientos de este tipo gestiona su entidad al año.

1.2.2 ETAPA 2. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Con base en criterios de eficacia, eficiencia e impacto; realizar el estudio y análisis de los procesos que se generan al interior de la organización, descomponiéndolos en su más mínimo detalle, con miras a revisar qué sucede en su interior, qué tipo de interrelaciones se presentan entre sus elementos o componentes.

Para lograrlo, la Junta de Saneamiento debe:

- Consultar la normatividad: verificar las normas legales, los manuales de procedimientos existentes, las circulares, los memorandos y demás documentos que soporten los procedimientos.
- Consultar opinión: obtener opiniones del personal de la organización y de los usuarios enterados de la situación actual de los procedimientos, para recoger información que sirva de base para la descripción, el análisis y mejora de los mismos.
- Analizar cifras estadísticas: estudiar cifras estadísticas que indiquen el comportamiento de los procedimientos, tales como: frecuencia, periodicidad, número de trámites mensuales y anuales, cobertura, población atendida y beneficiada, tiempos de solicitud y de respuesta, variación en los costos.
- Recopilar muestras de los preimpresos o formatos de los procesos: revisar los preimpresos o formatos de todos los procedimientos, en especial los seleccionados como críticos, con el fin de analizar y establecer el tipo de información que se requiere con la mayor claridad en la solicitud de los datos, para posteriores modificaciones. Finalmente se elabora un formato donde se describe el proceso paso a paso.
- También se recopilan los documentos relacionados con los procedimientos y se analizan para luego establecer unos formatos estándar para la entidad.

1.2.3 ETAPA 3. CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos que se desarrollen al interior de cada entidad se deben clasificar por temas, por áreas, por procesos, que se descomponen en procedimientos o por importancia. Lo que se busca es que los procedimientos aparezcan en el Manual dentro de un orden, de acuerdo con algún criterio establecido en la organización.

La priorización, se llevará a cabo teniendo en cuenta los más críticos y los que mayor impacto generan para los usuarios y en el cumplimiento de la misión de la Junta Administradora, por eso cada entidad en particular, de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos institucionales, debe establecer sus propias prioridades, definir sus trámites

y procesos claves de éxito, identificar aquellos que son críticos para la organización, determinar los de mayor incidencia dentro del contexto general del mercado y los de su compromiso frente a la modernización de la misma.

1.2.4 ETAPA 4. CONSOLIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La consolidación del Manual de Procedimientos se da con una socialización del contenido de cada procedimiento al interior de la Junta de Saneamiento, con la realización de los cambios y ajustes que sean identificados en la socialización y finalmente con la aprobación de los procedimientos por parte de la Comisión Directiva.

1.2.5 ¿CUÁLES SON LOS COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

Todo procedimiento debe incluir los siguientes *COMPONENTES*:

- a) **Proceso:** Se identifica el proceso al cual pertenece el procedimiento.
- b) **Procedimiento:** Se registra el nombre del procedimiento.
- c) **Código:** Se identifica el procedimiento.

El siguiente es un *EJEMPLO* del código de un procedimiento:

AA	03	01	01
----	----	----	----

AA = ÁREA ADMINISTRATIVA (Identifica el área al cual pertenece el procedimiento)

03 = GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO (Identifica el proceso al cual pertenece el procedimiento)

01 = SELECCIÓN DE PERSONAL (Identifica el procedimiento)

01 = GUÍA DE ENTREVISTA A CANDIDATOS (Indica el formato incluido en el procedimiento)

- d) **Objetivos:** Se explica lo que se pretende alcanzar con el procedimiento.
- e) **Alcance:** Se define a qué grupos, dependencias o trámites se aplica el procedimiento.
- f) **Definiciones:** Se explican los términos, siglas, expresiones utilizadas.
- g) **Desarrollo:** Es una tabla en la que se relaciona: i) El listado de actividades que conforman el procedimiento; ii) Una descripción de cada una de esas actividades y iii) El o los responsables de cada actividad descrita. También se incluyen unas casillas al final del procedimiento en donde se indica: i) Quién elaboró el procedimiento; ii) Quién lo aprobó; iii) la fecha de elaboración; iv) El código del procedimiento y v) El número de página correspondiente.
- h) **Diagrama de flujo o flujograma:** Es una representación gráfica de la tabla presentada en el desarrollo del procedimiento y se utiliza para facilitar la comprensión del procedimiento por parte del personal de la Junta de Saneamiento. Los símbolos que se utilizan en los flujogramas de este Manual son los siguientes:



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.



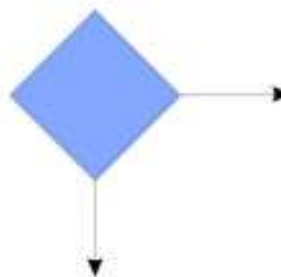
O: Original: cuando interesa conocer el número de copias y su distribución individual.

1:Primera copia



Número: de copias que se necesiten.

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



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



Conectores: representan las conexiones entre elementos de un mismo procedimiento. Se utiliza para indicar la continuación del 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)

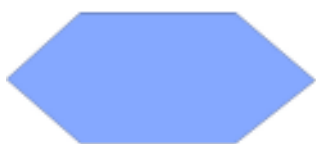




Archivo temporal: como su nombre lo indica, simboliza el archivo de un documento temporalmente mientras se ejecuta otra fase del procedimiento.



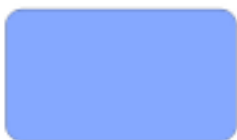
Demora: indica la interrupción de un procedimiento por causas ajenas al mismo (por ejemplo, cuando un documento espera ser revisado).



Preparación para un proceso: para efecto del presente documento se usará para aclaración de procesos 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.



Procesos alternativos: indica que dos procesos ocurren a la vez. Quiere decir que son alternativos.



Inicio o el final de un proceso.

1.2.6 ¿QUIÉN ELABORA Y APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

El Manual de Procedimientos debe ser elaborado por cada Junta de Saneamiento.

Una vez se tenga certeza de que se han integrado todos los elementos a los procesos operativos y administrativos, la Comisión Directiva procede a aprobarlo para que adquiera la fuerza necesaria y se aplique como corresponde, mediante el documento de aprobación se establecerá la fecha de cuándo se inician las actividades formales emitidas en el

Manual de Procedimientos, ya que existe la tendencia a resistir cualquier norma reguladora que limite la libertad de improvisar y de hacer lo que más le convenga a cada uno.

El capítulo siguiente hace una selección y recopilación de los procesos y procedimientos más importantes que debe tener en cuenta una Junta de Saneamiento, sin pretender cubrir la totalidad de los que se requieren.

Es importante tener en cuenta que los procedimientos incluidos, solo son una guía que tiene por objeto facilitar el desarrollo, adaptación e implementación que debe hacer cada junta de saneamiento de la totalidad de los procedimientos que hacen parte de su actividad como prestador del servicio de provisión de agua potable para su comunidad.





2. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

2.1 ÁREA DE PLANEACION Y DIRECCIÓN (AP)

2.1.1 PROCESO: CONTROL Y SEGUIMIENTO

El control y el seguimiento son procesos que se encargan de medir la eficiencia, eficacia y economía de los procedimientos, asesorando a la Gerencia en la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de correctivos que permitan el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

2.1.1.1 Procedimiento: Gestión y Resultados

a) Código: AP-01-01.

b) Objetivo

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

c) Alcance

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

d) Definiciones

Control: Acción de soporte en la que cada persona es responsable por la ejecución de sus tareas y por ende del control de las mismas.

Seguimiento: Es 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 pocos constructivos, sino por el contrario con acciones que induzcan y aceleren el cambio de actitud.

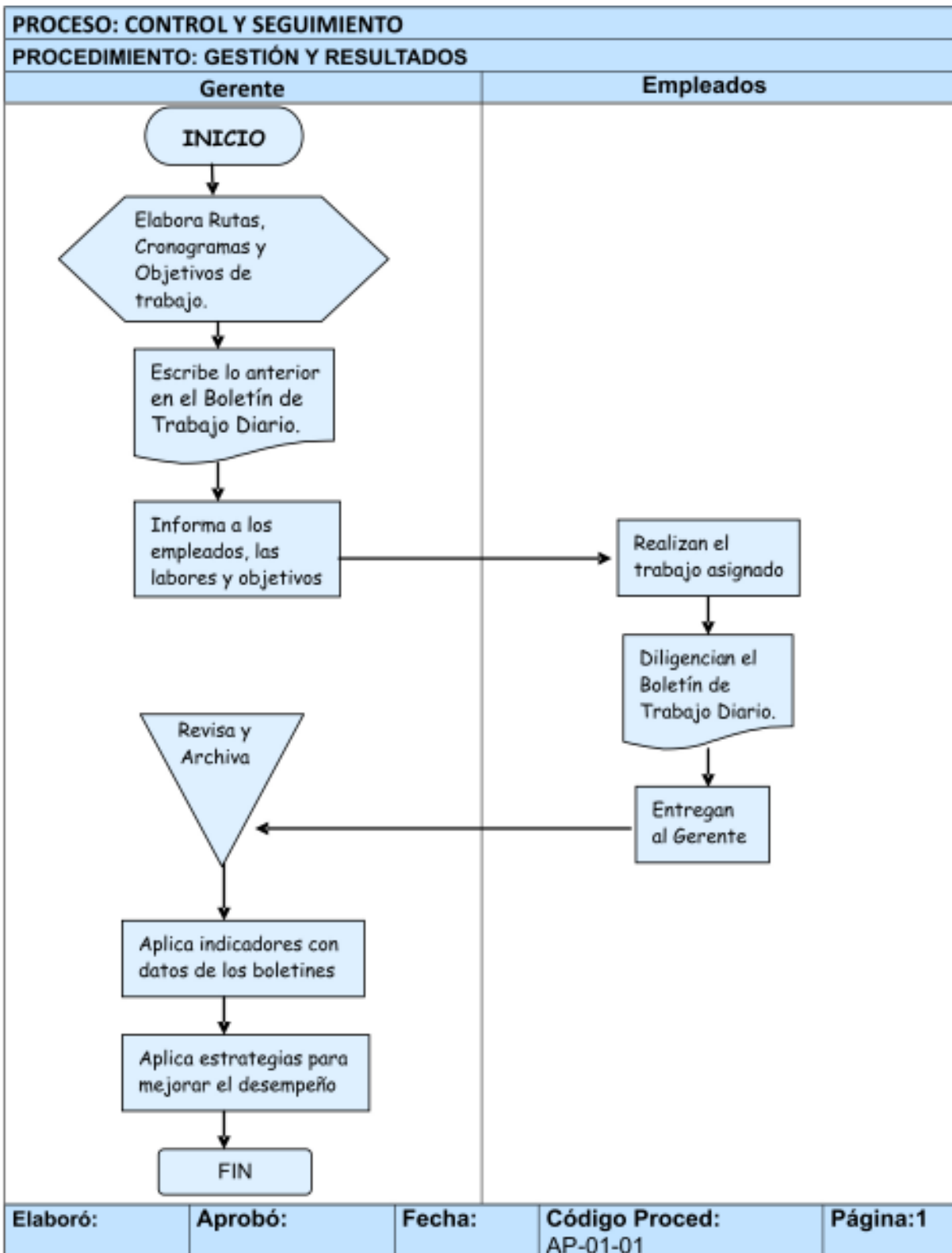
Boletín Diario: Es un documento donde el Gerente o Administrador lleva un cronograma de actividades a desarrollar por parte de los empleados de la entidad. En él se incluyen aspectos tales como: las rutas de trabajo, las revisiones previas, la atención a fraudes. También se describe quién es el responsable.



e) Desarrollo

Activ.	Descripción	Responsable
01	Elabora las rutas y el cronograma de trabajo de acuerdo a los manuales de funciones y procedimientos de la entidad. También propone los objetivos que cada empleado debe de cumplir, los escribe en el Boletín Diario de Trabajo.	Gerente
02	Informa las labores del día a cada uno de los empleados y los objetivos propuestos.	Gerente
03	Realizan el respectivo trabajo asignado por el Gerente.	Empleados
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.	Empleados
05	Entrega la hoja al Jefe, el cual revisa y archiva diariamente.	Empleados y Gerente
06	Toma los boletines a fin de mes, de los cuales obtiene la información necesaria para aplicar los indicadores de gestión.	Gerente.
07	Con base en los resultados de los indicadores, toma los correctivos necesarios.	Gerente
Elaboró:		Aprobó:
Fecha:		Código Proced: AP-01-01
		Página:1

f) Diagrama de flujo



g) Documentación**BOLETÍN DE TRABAJO DIARIO AP-01-01-01**

Nombre el proceso:							
Nombre del procedimiento:							
Nombre de la Junta de Saneamiento:							
Fecha	Descripción de la actividad	Responsable	Objetivo	Resultado	Hora inicio	Hora final	Supervisor
OBSERVACIONES DEL EMPLEADO							

2.1.1.2 PROCEDIMIENTO: Informes de Gestión y Resultados**a) Código: AP-01-02****b) Objetivos**

Rendir correctamente los informes a los diferentes organismos que los soliciten, Ejemplo: ERSSAN, SENASA y las demás entidades.

c) Alcance

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

d) Definiciones

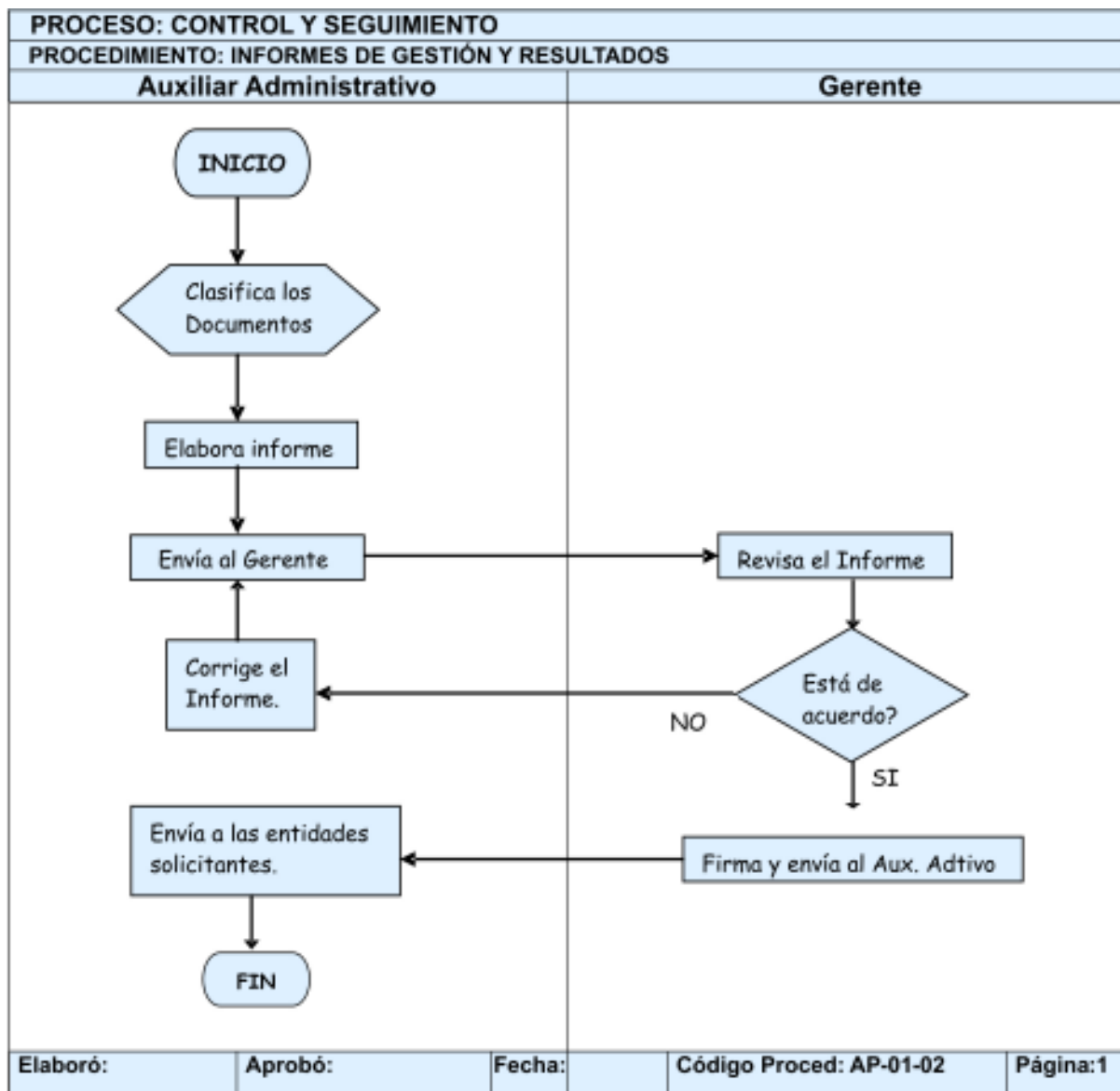
ERSSAN: Ente Regulador de Servicios Sanitarios, creada al amparo de la Ley 1.614 de 2000 para regular los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario y cuyas funciones básicas son: Regular los derechos y obligaciones de los Usuarios y Prestadores de los Servicios de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Supervisar el nivel de calidad y de eficiencia de esos servicios, Controlar y verificar la correcta aplicación de las disposiciones bajo su competencia.

SENASA: Servicio Nacional de Saneamiento Ambiental; es un organismo técnico del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social creado en la Ley N° 369 de 1972, para desarrollar actividades de saneamiento ambiental en poblaciones urbanas y rurales del país de hasta 10.000 habitantes y cuya función principal es la de promover y ejecutar obras de agua potable y alcantarillado sanitario y dar asistencia organizativa, administrativa y técnica para la prestación de dichos servicios, mediante la conformación y fortalecimiento de juntas de saneamiento.

e) Desarrollo

Activ.	Descripción	Responsable			
01	Redacta toda la información del mes.	Aux. Activo ¹			
02	Clasifica los documentos de las labores realizadas al interior de la organización.	Auxiliar Administrativo			
03	Con la información elabora el informe y lo envía al Gerente.	Aux. Activo			
04	Lo revisa si está de acuerdo lo firma sino lo devuelve al auxiliar.	Gerente			
05	Si lo firmó entonces lo envía a las entidades que lo soliciten, sino lo corrige y lo pasa al Gerente para otra revisión.	Auxiliar Administrativo			
Elaboró:		Aprobó:	Fecha:	Código Proced: AP-01-02	Página:1

f) Diagrama de Flujo



¹ Para el caso de las pequeñas Juntas, donde no existe este cargo, las funciones deben ser asumidas por el Gerente o Administrador y por el plomero, según corresponda.

g) Documentación Relacionada

Informes

Toda la documentación producida por la entidad

2.1.2 PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.

La corrupción florece 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 tanta gente como sea posible. Esto es, multiplicar la información y atención al ciudadano, reducir el poder subjetivo del funcionario, eliminar pasos y requisitos inútiles y segregar funciones dentro de sistemas abiertos y transparentes.

2.1.2.1 PROCEDIMIENTO: Gestión de la Información

a) Código: AP-02-01

b) 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 la organización.

c) Alcance

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

d) Definiciones

Documento: Por documento se entiende, en sentido general, cualquier soporte que contiene información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado. Es un registro de información producida o recibida por una persona o entidad en función de sus actividades, que tiene valor administrativo, fiscal o legal y debe ser objeto de conservación.

Archivo: Conjunto de documentos acumulados en un proceso por una persona o institución en el transcurso de su gestión.

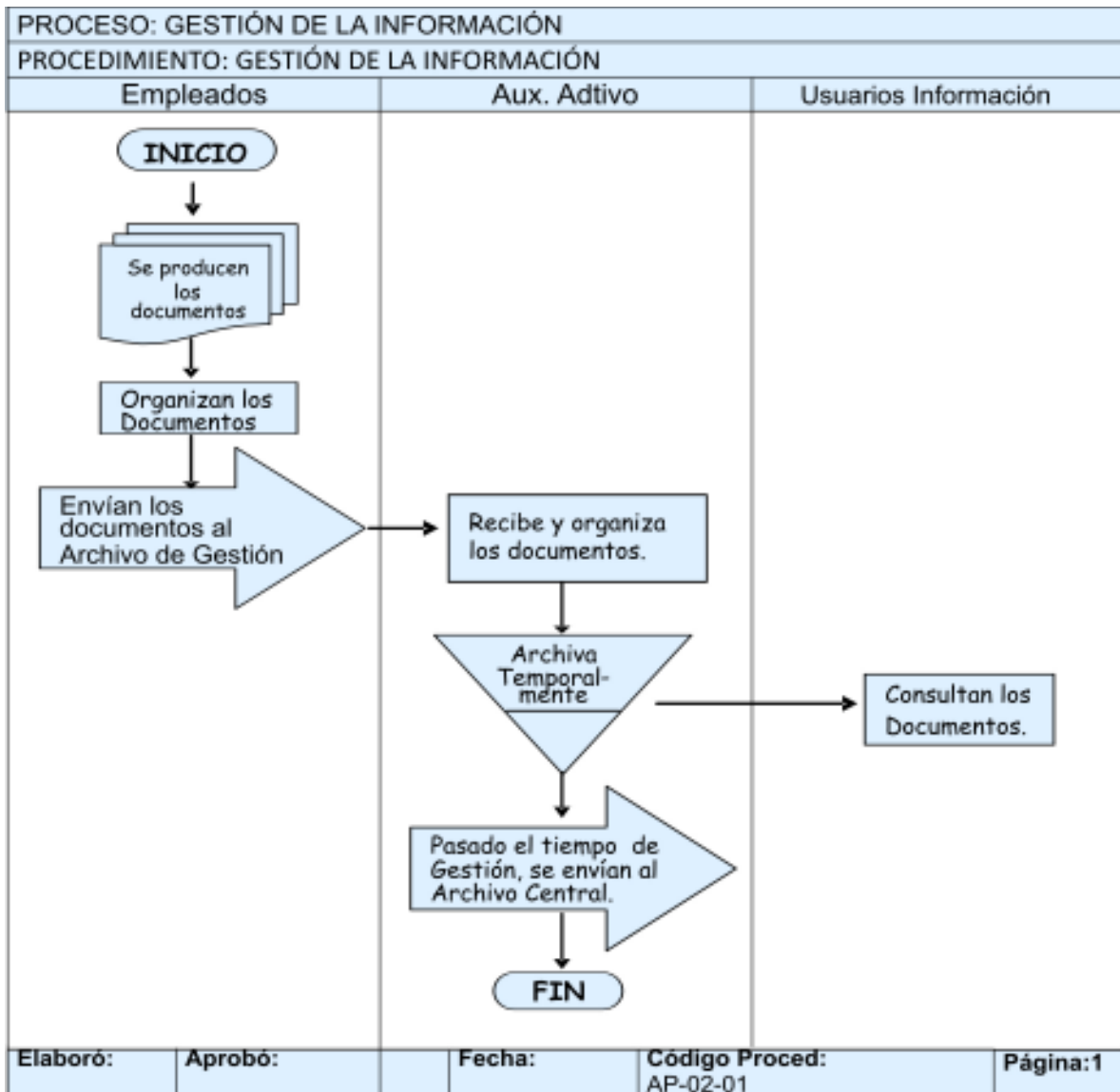
Archivo Central: Lugar donde se agrupan documentos trasladados por los distintos archivos de gestión de la Junta una vez finalizado su trámite; pero que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

Archivo de Gestión: Aquel que reúne la documentación en trámite sometida a continua utilización, así como a consulta por las mismas oficinas u otras que las soliciten. Para nuestro caso este archivo lo manejará el Auxiliar administrativo.

e) Desarrollo

Activ.	Descripción	Responsable		
01	En cada proceso en las diferentes dependencias se producen los documentos.			
02	Se organizan respetando los principios de procedencia.	Empleados dependencias.		
03	Los envía al Archivo de Gestión de la entidad.	Empleados dependencias		
04	Los clasifica, separa y organiza físicamente de manera adecuada y los archiva temporalmente.	Auxiliar Administrativo		
05	Realizan las consultas necesarias de los documentos.	Usuarios de la información		
06	Transfiere los documentos al archivo central , luego que se cumple el tiempo de archivo de gestión.	Aux. Activo		
Elaboró:	Aprobó:	Fecha:	Código Proced: AP-02-01	Página:1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación Relacionada

Todos los documentos producidos por la entidad

2.2 ÁREA ADMINISTRATIVA

2.2.1 PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Gestión del Talento Humano establece los mecanismos de selección y contratación del Personal para que se cumplan las características de los procesos operativos y administrativos que se realizan en la Junta y se realice la capacitación y actualización del personal. Además, se evalúan los resultados del personal y se analizan los resultados en la organización.

2.2.1.1 PROCEDIMIENTO: Selección de Personal

a) Código: AA-03-01

b) 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.

c) Alcance

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

d) Definiciones

Entrevista: Reunión de dos o más personas a fin de obtener la información necesaria sobre el historial del candidato, así como la interpretación que hace sobre sí mismo y sobre los hechos.

Contrato laboral: Acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

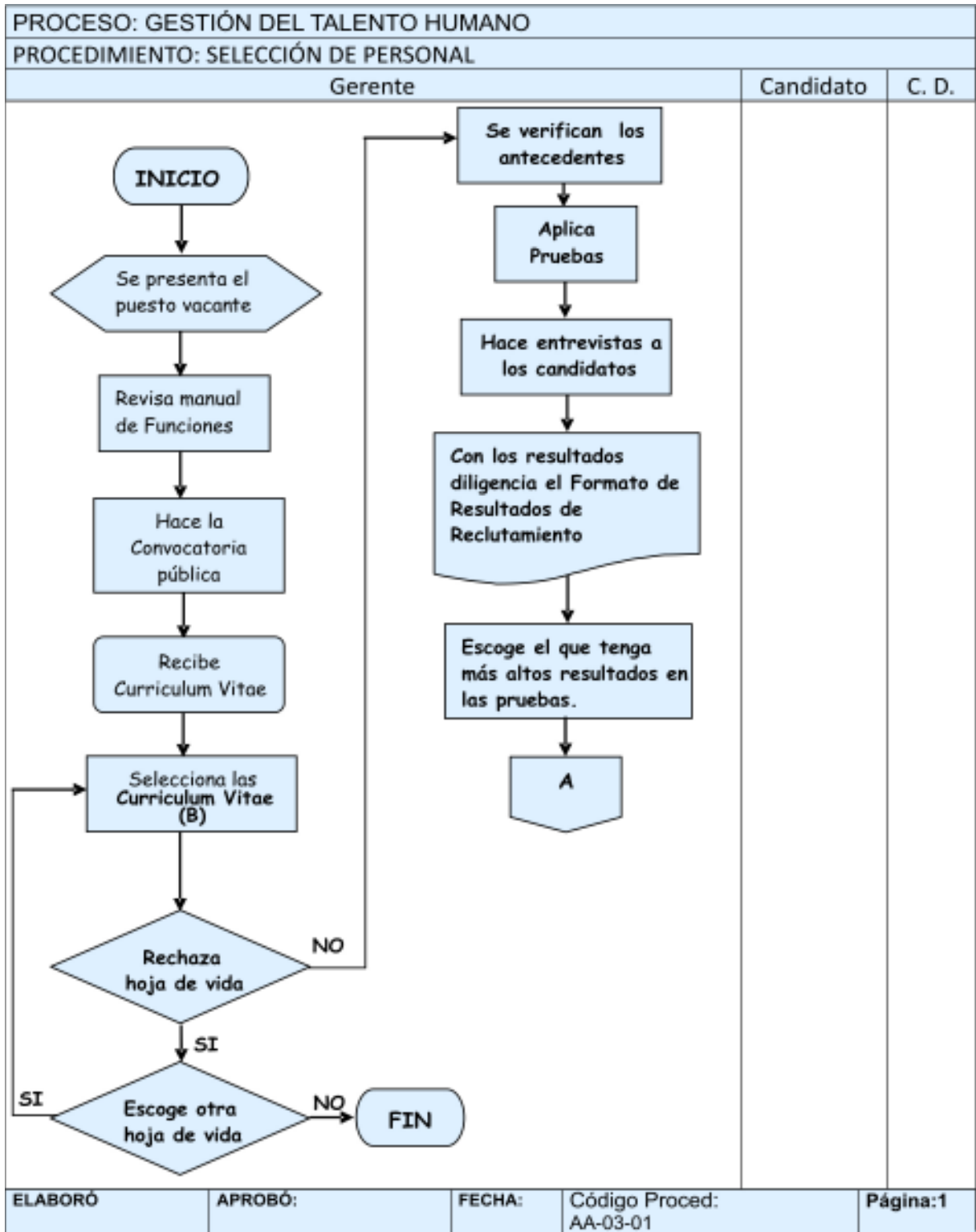


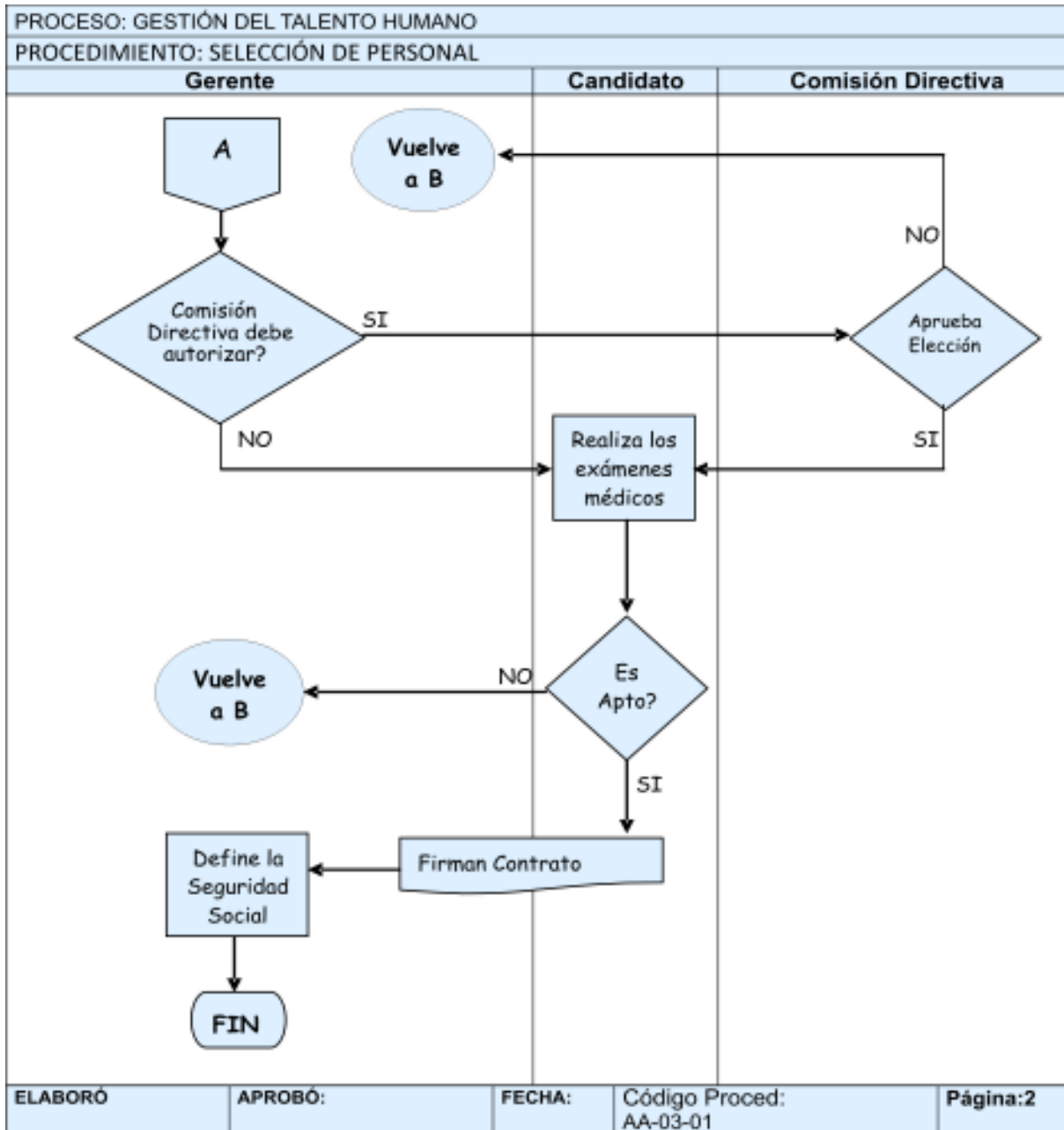
Exámenes médicos: Éstos son financiados por la Junta y deberán ser llevados a efecto por un médico que conozca el tipo de actividades que desempeñará el futuro trabajador y las exposiciones a los agentes de riesgo para la salud, tienen como propósito determinar la aptitud del postulante conforme sus condiciones psico-físicas para el desempeño de las actividades que se le requerirán. En ningún caso pueden ser utilizados como elemento discriminatorio para el empleo. Servirán, asimismo, para detectar las patologías preexistentes y, en su caso, para evaluar la adecuación del postulante —en función de sus características y antecedentes individuales— para aquellos trabajos en los que estuvieren eventualmente presentes los agentes de riesgo.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable		
01	El proceso se inicia cuando se presenta una vacante, cuya definición literal es: el puesto o cargo no cuenta con titular.			
02	Se revisa el manual de funciones a fin de conocer cuales son las funciones y requisitos del puesto vacante.	Gerente		
03	Se realiza la convocatoria pública (a través de carteles, anuncios de periódicos, boletines, etc.), a fin de que todas las personas interesadas se enteren de la vacante que se presenta.	Gerente		
04	Se reciben las Curriculum Vitae de los aspirantes al puesto.	Gerente		
05	Se e ligen las mejores Curriculum Vitae teniendo en cuenta los requisitos del cargo o puesto, para pasar a la siguiente fase del proceso.	Gerente		
06	Se verifican los datos proporcionados por los candidatos en la solicitud. Se investigan sus condiciones actuales de vida y se verifican sus antecedentes: <i>Antecedentes personales</i> (estado civil, enfermedades, accidentes, estudios, antecedentes penales) y <i>Antecedentes laborales</i> (puestos desempeñados, causas del retiro, evaluación de desempeño, comportamiento, etc.)	Gerente		
07	Se entrevista a los candidatos, a fin de detectar los aspectos más ostensibles de cada uno de ellos y su relación con las funciones y requisitos del puesto. Debe informársele también la naturaleza del trabajo, el horario, la remuneración ofrecida, las prestaciones, a fin de que él decida si le interesa seguir adelante con el proceso.	Gerente		
08	Teniendo en cuenta los resultados de las entrevistas y las pruebas aplicadas, se puede hacer la elección de cuál de todos lo candidatos es el que reúne y cumple todos los requisitos del puesto.	Gerente		
09	En las Juntas se precisa la autorización de la Comisión Directiva para la contratación del funcionario.	Comisión Directiva		
10	Si el candidato elegido, se hacen los exámenes médicos.	Candidato		
11	El Administrador y el candidato seleccionado firman el contrato laboral, bajo las condiciones previamente concertadas por las partes. Se abre el expediente laboral del funcionario, donde se archivarán todos los documentos soporte de su historial laboral	Gerente		
12	Se define la seguridad social del empleado.	Gerente		
13	El candidato pasa al procedimiento de Orientación Inicial	Candidato		
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: AA-03-01	Página:2

f) Diagrama de Flujo





g) Documentación relacionada

Guía de Entrevista estructurada **AA-03-01-01**

Formato de Resultados del Reclutamiento **AA-03-01-02**

GUÍA PARA ENTREVISTA A CANDIDATOS AA-03-01-01

Entrevista No:	Elaborado por:	Fecha:	Día	Mes	Año
Nombre del candidato		Puesto o cargo solicitado			
INTERES EN EL TRABAJO					
Por qué quiere el puesto?					
Por qué se considera calificado para el puesto?					
Qué información tiene acerca de nuestra Junta?					
Por qué quiere trabajar con nosotros?					
EXPERIENCIA LABORAL					
Describa su experiencia laboral					
Qué le gustaba más de ese trabajo?					
Qué le gustaba menos de ese trabajo?					
Por qué dejó ese trabajo?					
ANTECEDENTES ACADÉMICOS					
Qué capacitación tiene que podría ayudar en el puesto solicitado?					
Qué seminarios, cursos, talleres ha participado?					
ACTIVIDADES FUERA DEL TRABAJO					
Qué hace en sus horas libres?					
PERSONAL					
Puede trabajar horas extras?					
Puede trabajar los fines de semana?					
Qué opina Ud. de la comunidad de usuarios?					
AUTOEVALUACION					
Cuáles cree Ud. que sean sus talentos, destrezas y habilidades?					
Cuáles cree Ud. que sean sus defectos?					
Cuáles son sus metas a 5 años en el futuro?					

FORMATO DE RESULTADOS DEL PROCESO DE SELECCIÓN AA-03-01-02

Cargo vacante:	Fecha:	Día	Mes	Año
Elaborado por:				
Nombre Candidato 1:				
Nombre Candidato 2:				
Nombre Candidato 3:				

Califique cada característica de 1 a 5 (5 como la clasificación más alta y 1 como la más baja).

CARACTERISTICAS	Candidato 1	Candidato 2	Candidato 3	Comentarios
Apariencia personal				
Actitud				
Conversación				
Cooperación con el entrevistador				
Experiencia para este puesto				
Conocimientos del puesto				
Relaciones interpersonales				
CALIFICACIÓN GLOBAL				
COMENTARIOS Y OBSERVACIONES				

2.2.1.2 PROCEDIMIENTO: Orientación

a) Código: AA-03-02

b) Objetivo

Proporcionar al nuevo empleado la información y orientación básica sobre los antecedentes de la junta y la información que necesita para realizar sus actividades de manera satisfactoria, de tal forma que facilite su adaptación a la organización.

c) Alcance

Se aplica a todo el personal requerido para trabajar en la Junta, a fin de que éste obtenga la información sobre la junta y el puesto de trabajo. Esta información básica incluye cuestiones como la nómina, horarios de trabajo, identificación, entre otros.

d) Definiciones

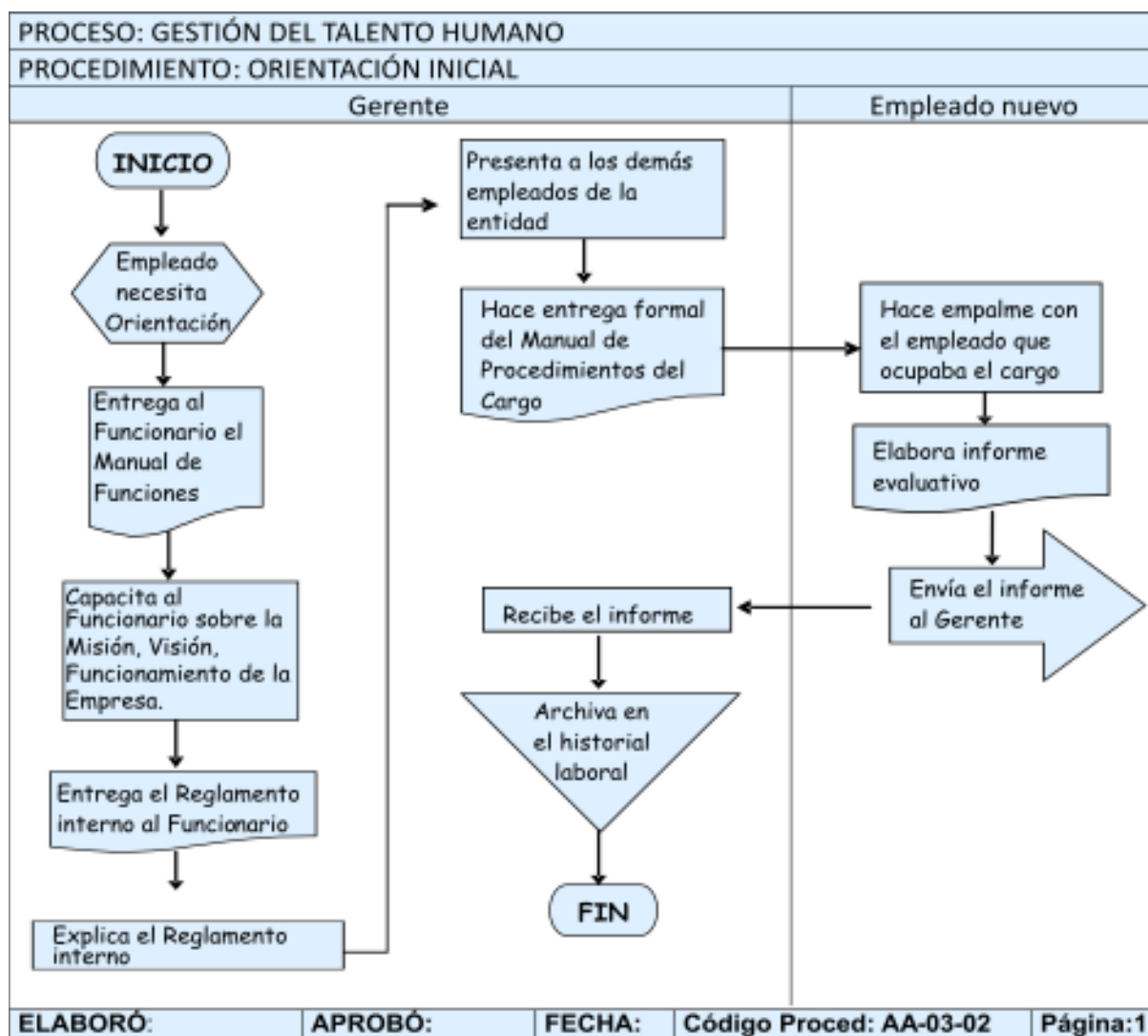
Orientación inicial: Orientación que se le proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.

Empalme o traslado de conocimiento e información: Proceso en el cual el funcionario saliente, en caso que lo hubiese, capacita al entrante sobre sus funciones, responsabilidades, procedimientos y detalles del cargo.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Se requiere dar al funcionario nuevo una Orientación inicial	Gerente
02	Se le entrega al funcionario nuevo el manual de funciones del cargo.	Gerente
03	Se capacita al funcionario nuevo sobre la misión, visión, valores, historia, servicios que presta, conformación actual de la planta del personal, entre otros.	Gerente
04	Administrador 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 su trabajo.	Gerente
06	Se hace la presentación formal del funcionario nuevo ante los compañeros de trabajo.	Gerente
07	Para poder asumir sus funciones, se hace entrega formal del manual de procedimientos existente del cargo.	Gerente
08	Si existe la posibilidad, se debe realizar un empalme o traslado de conocimiento e información con el anterior funcionario que tenía el mismo puesto, sobre el cual el funcionario entrante se le recomienda hacer un informe evaluativo. Este informe se le deberá presentar a su jefe inmediato, y reposar en el historial laboral como parte de la memoria institucional de la entidad.	Funcionario nuevo
ELABORÓ:		APROBÓ:
FECHA:		Código Proced: AA-03-02
		Página: 1

f) Diagrama de Flujo





g) Documentación relacionada

El Contrato Laboral.
El reglamento interno de la entidad
El manual de funciones del cargo y el Manual de Procedimientos del cargo.

2.2.1.3 PROCEDIMIENTO: Capacitación al Personal

a) Código: AA-03-03

b) Objetivo

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

c) Alcance

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

d) Definiciones

Análisis del Talento Humano: Actividad que tiene por objeto conocer las capacidades y habilidades que tiene cada uno de los funcionarios actuales. Para hacerlo es necesario conocer el nivel de educación, antigüedad en la empresa, destrezas, experiencias laborales y capacitaciones recibidas.

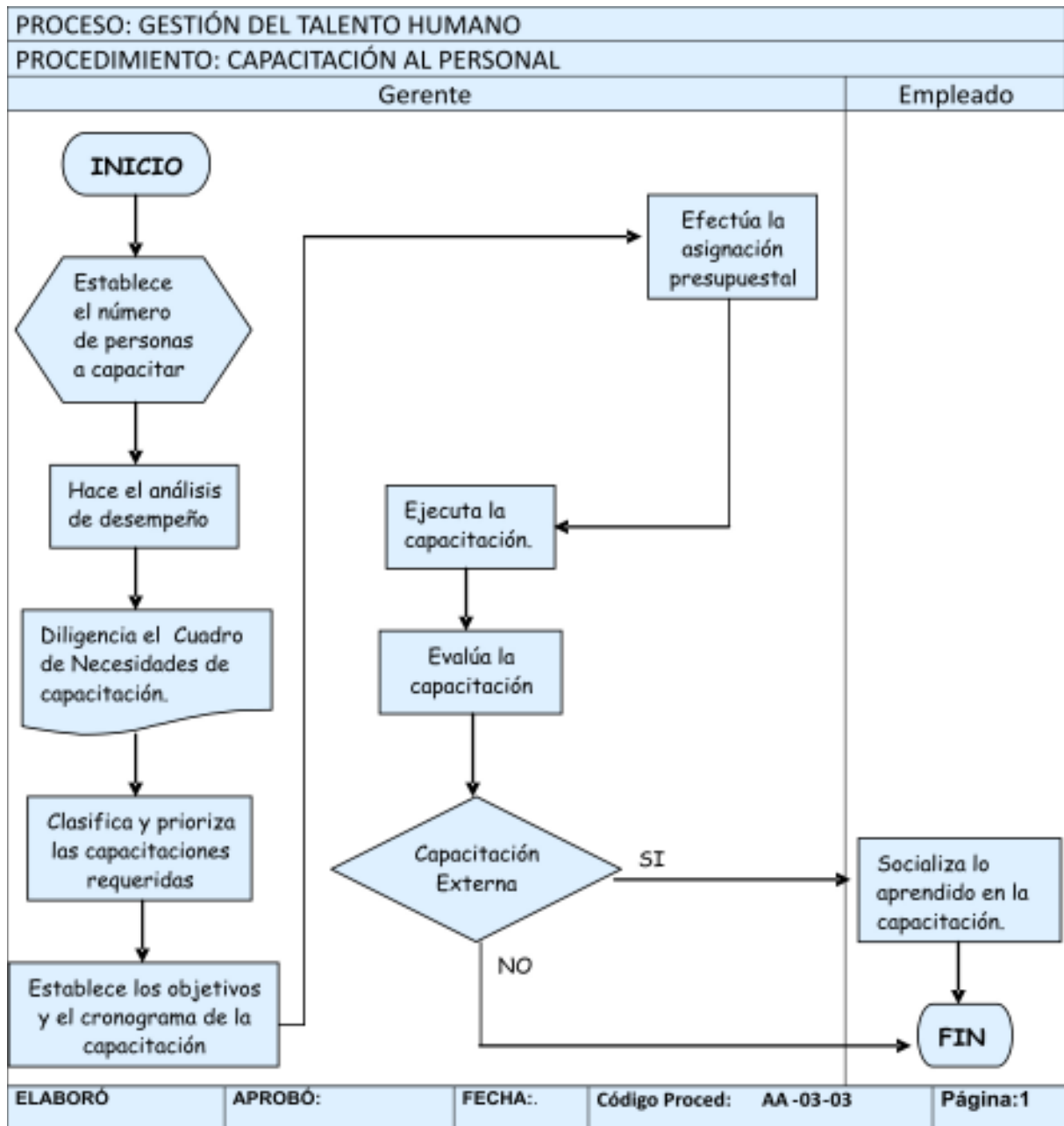
Análisis del Desempeño: Actividad que busca determinar si la capacitación podría reducir los problemas detectados en cuanto al desempeño, aptitudes o comportamientos negativos de los funcionarios actuales.

Capacitación: Proceso de aprendizaje de aptitudes y conocimientos básicos que requiere el personal para realizar su trabajo.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Realizar el análisis del talento humano a fin de establecer el número de personas a capacitar.	Gerente
02	Efectuar la evaluación de las necesidades de capacitación mediante un análisis del desempeño. Se deben registrar en un documento las necesidades detectadas para cada una de las personas	Gerente
03	Clasificar las capacitaciones requeridas por prioridad, a fin de realizar una planeación óptima que no altere la prestación del servicio.	Gerente
04	Establecer los objetivos de capacitación, observables y medibles.	Gerente
05	Establecer el cronograma de capacitación.	Gerente
06	Efectuar la asignación presupuestal para cubrir los costos de la capacitación	Gerente
07	Ejecutar la capacitación en el lugar y fecha programada	Gerente
08	Evaluar la capacitación para comprobar que el funcionario logró los objetivos.	Gerente
09	Socializar lo aprendido con los demás compañeros de trabajo	Empleado
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:
		Código Proced: AA-03-03
		Página:1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Curriculum Vitae de cada uno de los funcionarios.

Formato de Cuadro de necesidades de capacitación AA-03-03-01.

FORMATO DE CUADRO DE NECESIDADES DE CAPACITACION AA-03-03-01

Cuadro de Necesidades No:	Elaborado por:	Fecha:	Día	Mes	Año
---------------------------	----------------	--------	-----	-----	-----

Nombre del Funcionario	Nivel Educativo	Antigüedad	Capacitación recibida	Necesidad detectada

Necesidades comunes detectadas
01
02
03

2.2.1.4 PROCEDIMIENTO: Evaluación del Desempeño

a) Código: AA-03-04

b) Objetivo

Ofrecer a la organización información objetiva relacionada con el comportamiento de sus colaboradores con respecto a su trabajo.

c) Alcance

Para efectos del presente procedimiento, se aplicará la evaluación efectuada por el jefe inmediato. Este aplica a todos los funcionarios de la Junta, incluyendo al mismo administrador. En este último caso, la evaluación es realizada por la Comisión Directiva.

d) Definiciones

Escala Gráfica de Calificación: Escala que lista varias características y un rango de desempeño para cada una.

Criterios poco claros: Escala de evaluación demasiado abierta a la interpretación subjetiva. Para corregirla debe incluirse frases descriptivas que definan cada característica y lo que se entiende por criterios como buenos o no satisfactorios.

Efecto de Halo o de característica única: Formarse una impresión general de una persona con base en una sola característica.

Tendencia central: Tendencia a calificar a todos los colaboradores en la misma forma, como calificarlos a todos en el nivel promedio.

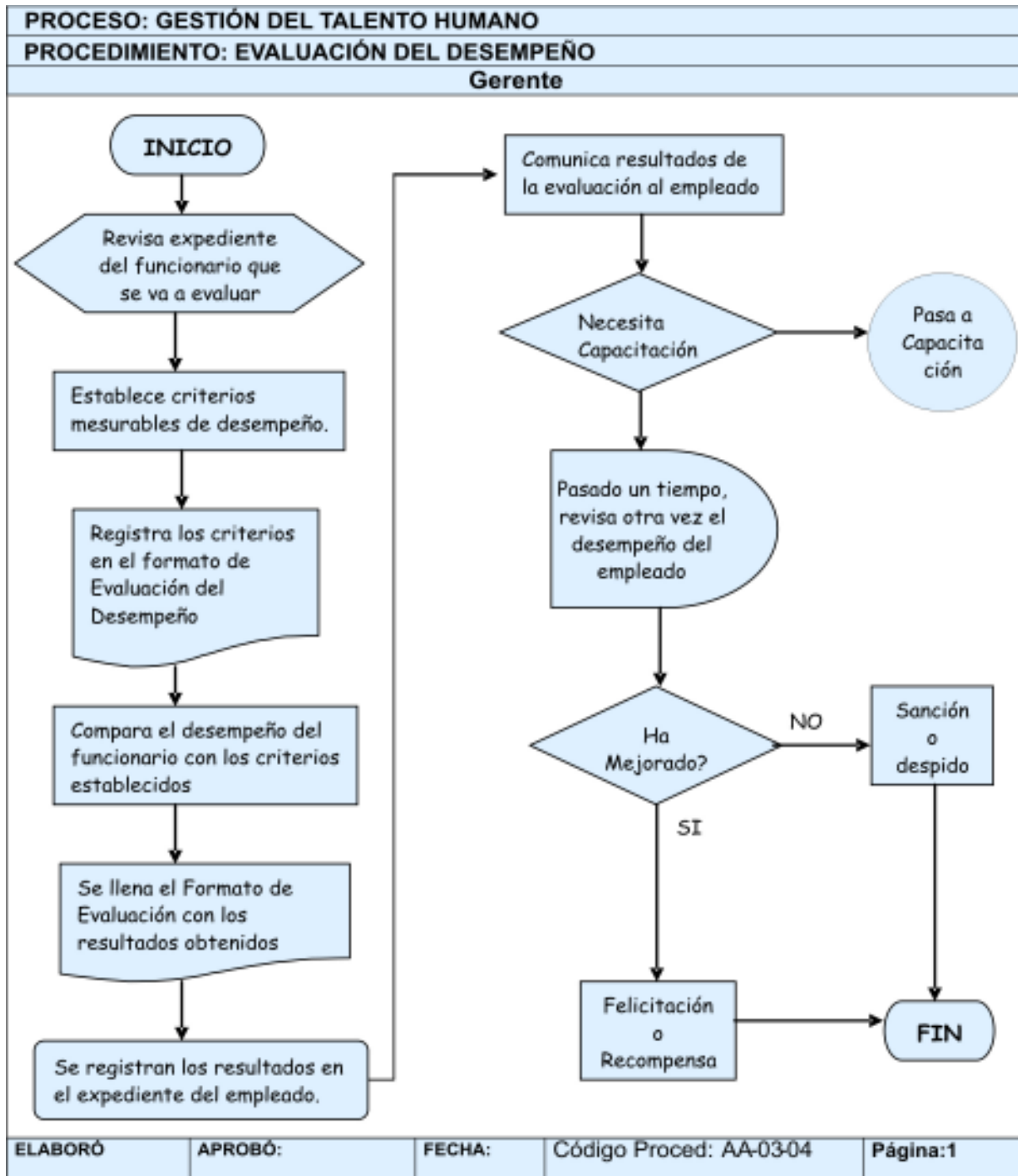
Condescendencia o severidad: El problema que se presenta cuando el examinador tiene la tendencia a calificar a todos los subordinados ya sea muy alto o muy bajo.



e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Se revisa el expediente del funcionario al que se va evaluar.	Gerente
02	Se establecen los criterios de desempeño para cada una de las actividades, para poder determinar cuál es actualmente el desempeño de la persona y cómo se desearía que fuera.	Gerente
03	Se registran los criterios definidos en el formato de evaluación	Gerente
04	Se compara el rendimiento del funcionario contra los criterios definidos; evitando problemas como Criterios poco claros, Efecto de Halo o de característica única, Tendencia central, Condescendencia o severidad y preferencia.	Gerente
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 historial laboral.	Gerente
06	Se comunican los resultados de la evaluación al funcionario a fin de que éste mejore sus debilidades y aumente sus fortalezas.	Gerente
07	Si el funcionario requiere capacitación se pasa al procedimiento correspondiente.	Gerente
08	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
09	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:		Código Proced: AA-03-04
		Página:1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Fólder o expediente historial de cada uno de los funcionarios.

Formato de evaluación de desempeño de escala gráfica AA-03-04-01.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE ESCALA GRAFICA AA-03-04-01

Evaluación No.	Fecha:	Día	Mes	Año
Nombre del funcionario				
Cargo		Antigüedad:		
IDENTIFICACIÓN DE LA CALIFICACION				
5 – Sobresaliente, desempeño excepcional		2 – No satisfactorio, resultados no aceptables		
4 – Bueno, desempeño competente y confiable		1 – Malo, requiere mejoramiento inmediato		
3 – Necesita mejoramiento, deficiente en ciertas áreas		NC – No aplicable o demasiado pronto para calificar.		

Para cada cargo, se deben especificar los criterios de evaluación particulares.

CRITERIO	CALIFICACIÓN	COMENTARIOS
Calidad, precisión, cumplimiento y aceptabilidad del trabajo desempeñado		
Conocimiento del puesto, habilidades y técnicas usadas en el trabajo		
Disponibilidad, puntualidad, cumplimiento del horario		
Independencia, grado de desempeño del trabajo con supervisión.		
Confiabilidad, respeto. Cumplimiento de ordenes		
CALIFICACIÓN TOTAL		
Elaborado por:		Fecha próxima evaluación

2.2.2 PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE MATERIALES

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

2.2.2.1 PROCEDIMIENTO: Compras

a) Código: AA-04-01

b) Objetivo

Garantizar que los elementos y bienes adquiridos por la Junta de Saneamiento son confiables en cuanto a calidad, precio y oportunidad en las entregas.

c) Alcance

Este procedimiento aplica a toda adquisición de elementos tales como materiales, equipos, insumos, herramientas, papelería, entre otros.

d) Definiciones

Proveedor: Aquella entidad o persona que ejecuta una obra o suministra algún producto (bien o servicio) por contrato, a cambio de una contraprestación económica.

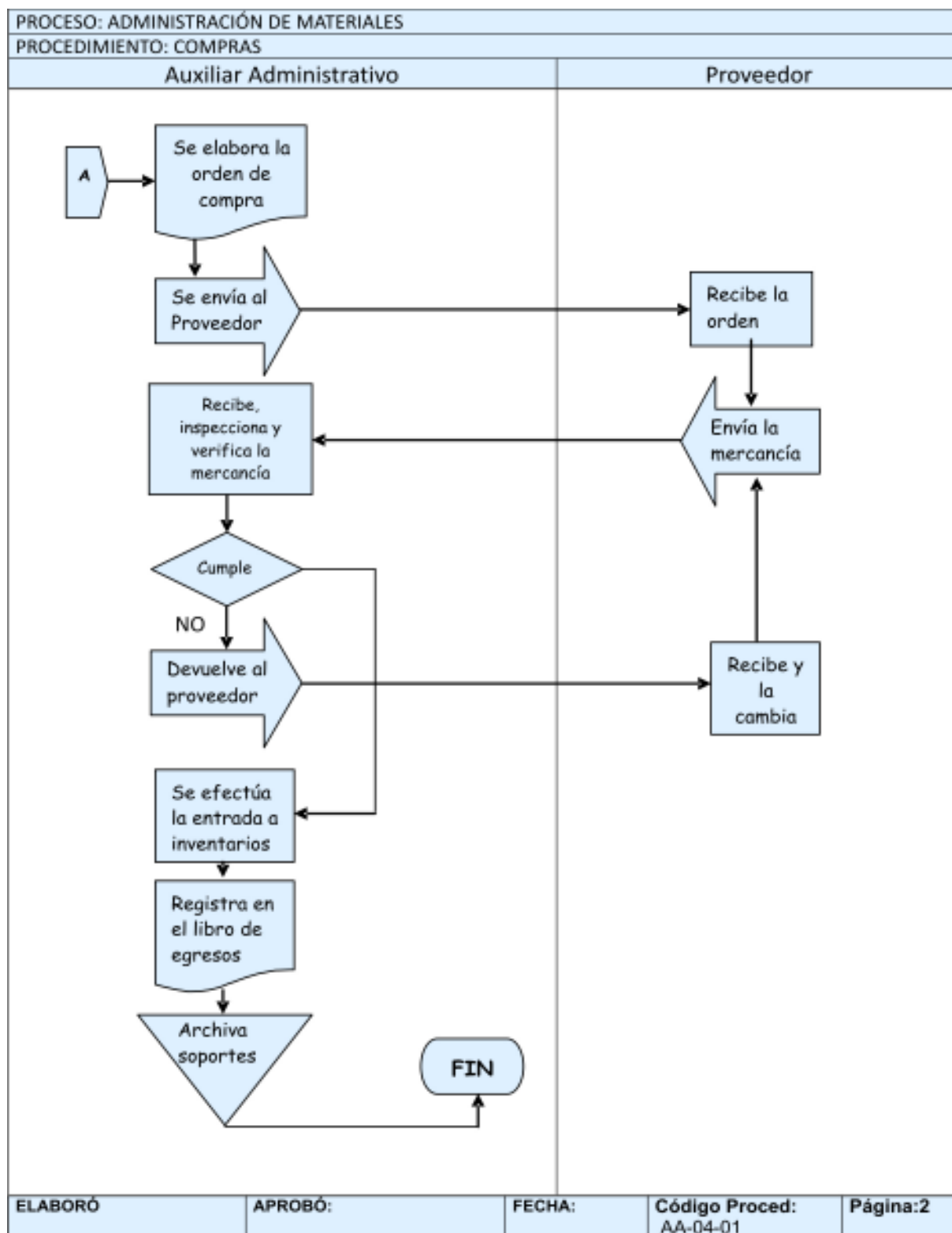
Calidad: Para obtener la calidad en los materiales, productos, ensambles, o servicios, se requiere establecer los procedimientos necesarios para que éstos cumplan con los requisitos.

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

Precio: Para asegurar este requisito, es necesario manejar un listado de proveedores confiables y competitivos a fin de tener alternativas de productos.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Cuando un material se aproxima a las cantidades mínimas requeridas, se informa al Auxiliar Administrativo oportunamente, detallándose sus especificaciones y las cantidades solicitadas. (Stock mínimo)	Empleados dependencias
02	Se empieza a revisar si se cuenta con algún proveedor que pueda surtir el requerimiento que se solicita.	Auxiliar Administrativo
03	Si no se cuenta con un proveedor, se inicia con la búsqueda de proveedores que puedan cumplir con la exigencia de proporcionar el requerimiento que se presenta. Esto se puede efectuar mediante el directorio telefónico, contactos del sector, etc.	Auxiliar Administrativo
04	Se hace un análisis de los proveedores nuevos en función de calidad, servicio y precio, a fin de seleccionar con cuáles se desea establecer una relación comercial. Estos se registran o se actualizan en un listado de proveedores disponibles	Auxiliar Administrativo
05	Se solicitan cotizaciones o presupuestos a tres proveedores (como mínimo). En la cotización se manifiesta las especificaciones de los productos que se ofrece, la calidad y garantía de los materiales, y las condiciones de pago y de entrega.	Auxiliar Administrativo
06	Se diligencia la tabla comparativa de cotizaciones con las características principales que ofrecen los diferentes proveedores con respecto a los productos y / o servicios solicitados.	Auxiliar Administrativo
07	Le envía la tabla comparativa al Gerente y a la Comisión Directiva.	Auxiliar Administrativo
08	Escoge la mejor alternativa	Comisión directiva/Gerente
09	Se elabora la orden de compra, en la cual se especifica la identificación y las cantidades del producto requerido. Esta orden se le hace llegar al proveedor por correo, vía fax, o personalmente.	Auxiliar Administrativo
10	El proveedor envía la mercancía de acuerdo a las condiciones previamente acordadas.	Proveedor
11	Se inspecciona y revisa la mercancía, a fin de verificar que cumple con las especificaciones. Si no las cumple, se devuelve a manos del proveedor.	Auxiliar Administrativo
12	Si se acepta la reposición del material devuelto por parte del proveedor pasamos al punto 14.	Auxiliar Administrativo
13	Se efectúa la entrada del material al inventario o almacén. Simultáneamente, se hace el registro en el libro de egresos por el valor de la factura correspondiente. Los soportes de la compra se archivan.	Auxiliar Administrativo
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:
		Código Proced:
		Página:1
		AA-04-01



g) Documentación relacionada

Formato de Registro de Proveedores AA-04-01-01

Formato Tabla Comparativa de Proveedores AA-04-01-02

Formato de Orden de Compra AA-04-01-03

La calificación la podemos tabular en una sencilla tabla como la siguiente:

	PROVEEDOR	Formas de pago	Precio	Tiempo de entrega	Calidad	Servicio	Total
1							
2							

En cada casilla se escriben los resultados de multiplicar los puntos obtenidos en cada criterio por el porcentaje, y se suman los valores para obtener una nota final. El máximo puntaje posible será de 10 Puntos y el mínimo será de 0,3 Puntos.

Por ejemplo:

La empresa XXXX, Formas de pago: Se cancela a plazos, son 10 Puntos por el 5% es igual a 0,5. Precio: alto, son 0 Puntos por el 10%, son 0. Tiempo de entrega: Normal 6 Pts. por 25% eso da 1,50. Calidad: buena son 6 Pts. por 30% resulta 1,80 Servicio: Atención es 4 Pts. por el 30% es igual a 1, 2. En total la empresa XXXX obtiene una nota de 5.

FORMATO DE ORDEN DE COMPRA AA-04-01-03

Orden de Compra No.		FECHA :		Día	Mes	Año
Proveedor :						
Descripción del Artículo	Unidades Requeridas	Cantidad Solicitada	Valor Unitario del Artículo	Valor Total		
TOTAL A PAGAR (Valor en letras y números):						
Rubro Presupuestal						
Favor enviar todo según lo establecido en la cotización presentada.						
SOLICITADO POR		APROBADO POR		Vo. Bo.		

2.2.2.2 PROCEDIMIENTO: Inventarios

a) Código: AA-04-01

b) Objetivo

Controlar el stock de las existencias de insumos y suministros de la entidad, a fin de cubrir la incertidumbre y reducir la necesidad de organización.

c) 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.

d) Definiciones

Insumos: Materiales adquiridos por la empresa que se necesitan para el proceso del servicio que ofrece. Por ejemplo: equipos, químicos para el tratamiento de agua, las tuberías, los accesorios para las redes, entre otros.

Suministros: Artículos necesarios para el funcionamiento de la Junta, pero que no llegan a ser partes del servicio que se suministra. Por ejemplo: Elementos de oficina, papelería, entre otros.

Sistema de inventario periódico: Sistema en el cual la empresa determina el valor de las existencias de materiales mediante la realización de un conteo físico en forma periódica, en cual se puede denominar inventario inicial o inventario final según sea el caso.

Sistema de inventario permanente: Sistema en el cual la empresa conoce el valor de los materiales en existencia en cualquier momento, sin necesidad de realizar un inventario físico. Generalmente se aplica a inventarios sistematizados.

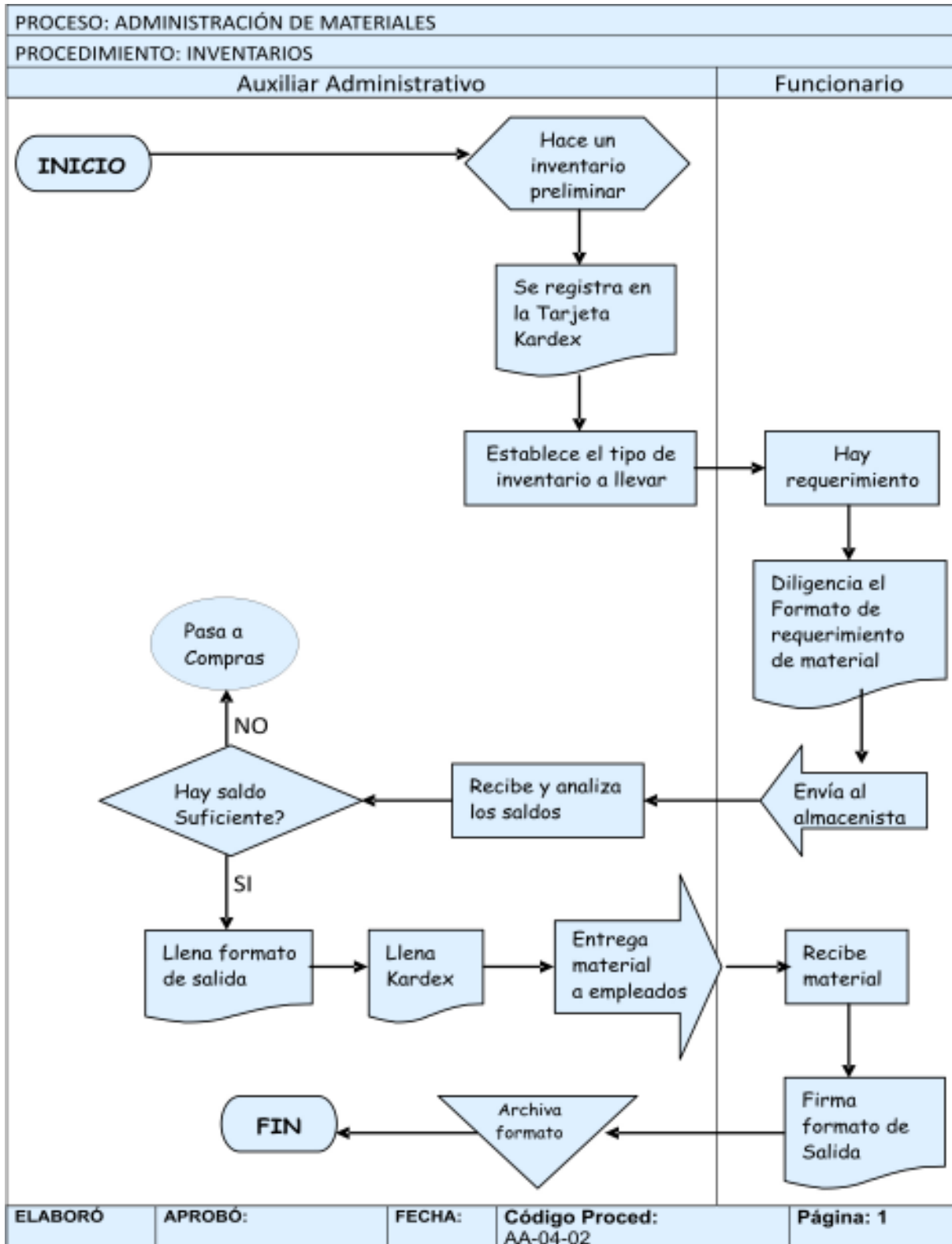
Stock o pedido de reserva: Cantidad mínima de insumos y/o suministros que es necesario tener almacenados para compensar el flujo permanente del consumo.

Tarjetas 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 de éstos.

Saldos: Diferencia entre las entradas y las salidas de almacén.

e) Desarrollo

Act.	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.	Auxiliar Administrativo
02	La información recopilada se registra en un Kardex de Inventario.	Auxiliar Administrativo
03	Se establece el tipo de sistema de inventario más adecuado a las necesidades de la entidad.	Auxiliar Administrativo
04	Cuando hay a un requerimiento de algún recurso material, se llena el formato correspondiente, en el cual se detalla la identificación y la cantidad solicitada	Auxiliar Administrativo
05	Se hace un análisis de los saldos de existencia del material solicitado a través del kardex	Auxiliar Administrativo
06	Si no hay el stock suficiente, se pasa al procedimiento de compras	Auxiliar Administrativo
07	Si existe stock, se llena el formato de salida y se registra en el Kardex de inventario correspondiente.	Auxiliar Administrativo
08	Se le hace entrega formal al funcionario respectivo del insumo o suministro solicitado. El formato de salida es firmado tanto por la persona que entrega como por la persona que recibe el requerimiento	Auxiliar Administrativo y Funcionario
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:
		Código Proced: AA-04-02
Página: 1		



g) Documentación relacionada

Formato de Entrada de Material AA-04-02-01

Formato de Salida de Material AA-04-02-02

Formato de Requerimiento de Material AA-04-02-03

FORMATO DE ENTRADA DE MATERIAL AA-04-02-01

Orden de Compra No.		FECHA :		Día	Mes	Año
Proveedor :						
Descripción del Artículo	Unidades	Cantidad	Referencia	Valor Unitario	Valor Total	Kardex No.
Entregado por: _____						
Recibido Por: _____						

FORMATO DE SALIDA DE MATERIAL AA-04-02-02

Fecha:	Día	Mes	Año	Salida No:		
Descripción del Artículo	Unidades	Cantidad	Referencia	Valor Unitario	Valor Total	Kardex No.
Entregado por: _____						
Recibido Por: _____						

2.3.1.1 PROCEDIMIENTO: Adopción nuevas Tarifas

a) Código: AC-06-01

b) Objetivo

Reglamentar el procedimiento, metodología de cálculo y aplicación del régimen tarifario de conformidad con los principios y normas establecidos en la Ley N° 1.614/2000.

c) Alcance

Aplica a la adopción de las tarifas para el servicio de agua potable.

d) Definiciones

Reglamento Tarifario: Es el contenido en la Ley 1.614 de 2000, está compuesto por reglas relativas a: a) Régimen de regulación, b) Prácticas tarifarias, y c) Procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, facturación, opciones, valores y en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas.



Tarifa: Monto que se le cobra a cada uno de los suscriptores de la entidad. Está conformada por el cargo fijo, más el resultado de multiplicar un costo por metro cúbico por el consumo mensual del suscriptor. En el caso de **usuarios sin micromedición**, se facturan los cargos variables considerando un consumo de quince (15) metros cúbicos mensuales.

Período de fijación de tarifas: Las tarifas y los cuadros tarifarios determinados de conformidad con el procedimiento y metodología establecida en el presente reglamento, tendrán una vigencia equivalente al plazo del permiso, con excepción de las revisiones ordinarias y extraordinarias establecidas en el Capítulo 3 del reglamento del ERSSAN.

Sistema de Medición: Sistema de lectura periódica de consumos mediante macro medidores y micro medidores, que permite: a) Calcular tarifas reales ajustadas al nivel de consumo, b) Identificar áreas o zonas que utilizan en mayor o menor cantidad el agua para sus distintos usos, c) Establecer comparaciones entre los volúmenes que ingresan, se distribuyen y se facturan, y d) Promover el uso racional del agua en la comunidad de influencia.

Consumo: Cantidad de metros cúbicos de agua que utiliza o gasta un suscriptor durante un periodo de tiempo determinado para satisfacer sus necesidades.

Cuadros Tarifarios: es el conjunto de categorías con relación a servicios homogéneamente establecidos, para los cuales se fija la tarifa a pagar.



Ente Regulador de Servicios Sanitarios-ERSSAN: es el organismo creado según lo dispuesto en el Título II, Capítulo II de la Ley Nº 1.614/2000, que será competente para regular y supervisar la prestación del servicio en toda la República del Paraguay, en los términos previstos en el Marco Regulatorio.

Perito: Personas de reconocido prestigio y pericia técnica en el sector, que actúan con imparcialidad, ciñéndose al análisis objetivo de las discrepancias y de los fundamentos o antecedentes que le sirven de sustento. Los peritos tienen por objeto pronunciarse exclusivamente sobre las discrepancias que se generen en el proceso de realización de los

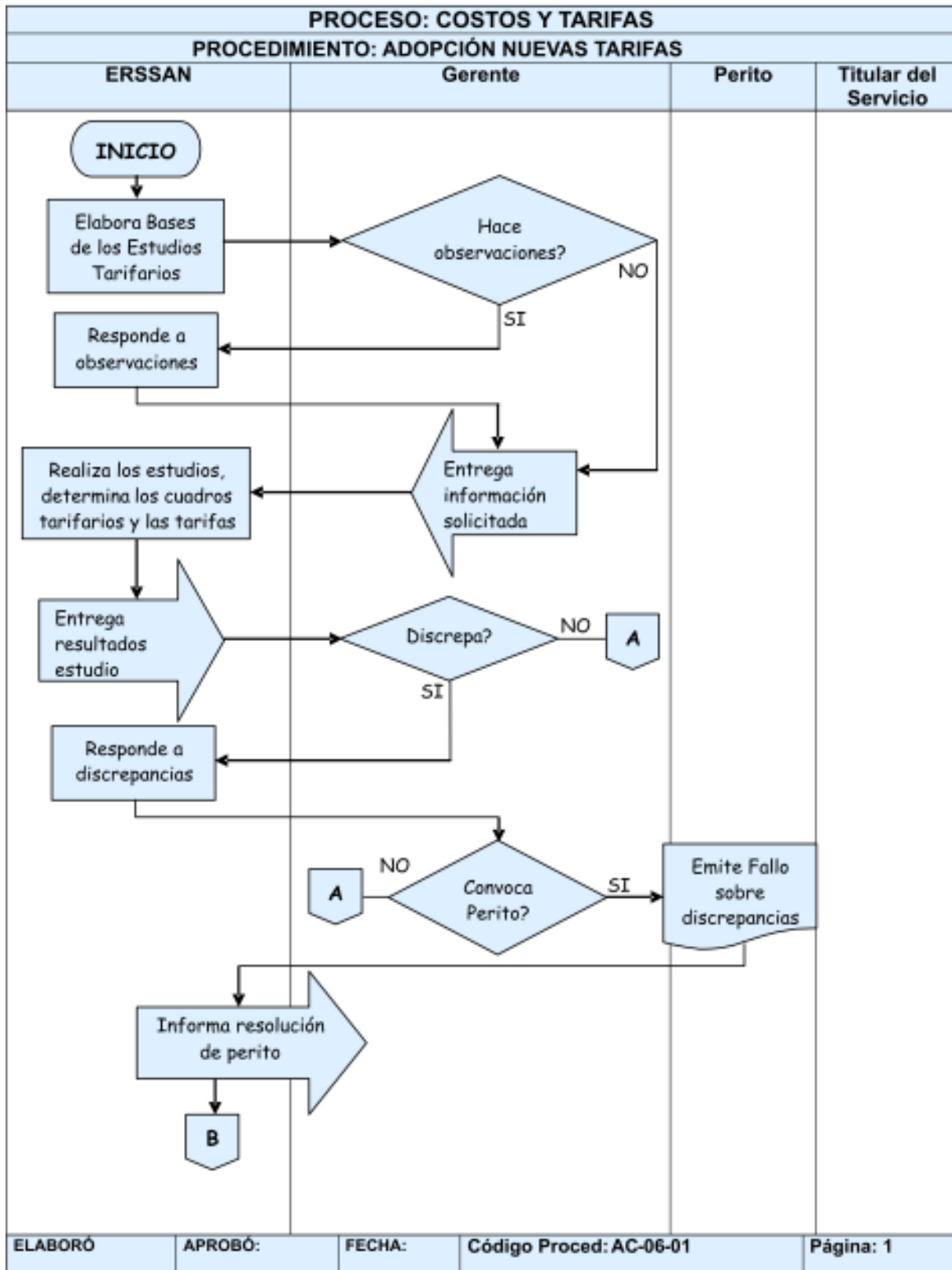
estudios tarifarios, de conformidad con las instancias señaladas en el Título II del Reglamento de Tarifas para Permisarios.

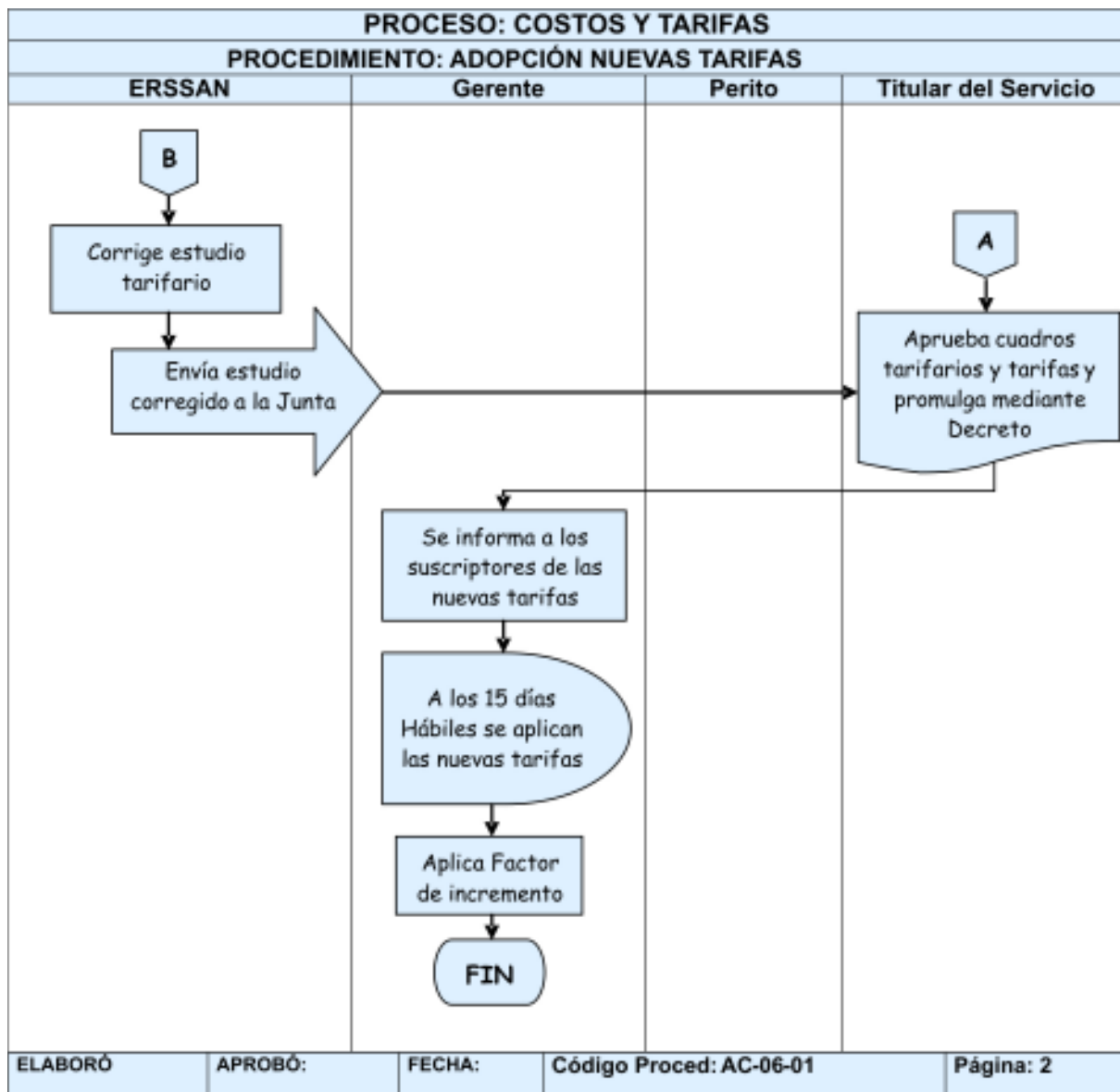
Titular del Servicio: Es el Estado Paraguayo o, por delegación, los gobiernos Municipales, o en su defecto, los Departamentales, según lo establecido en el artículo 6º de la Ley Nº 1.614/2000.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	El ERSSAN elaborará un documento denominado Bases de los Estudios Tarifarios, en el cual se establecen los criterios y metodologías para la confección de los estudios tarifarios.	ERSSAN
02	La Junta tendrá un plazo no superior a treinta (30) días, desde la recepción de las bases, para hacer llegar sus observaciones al ERSSAN.	GERENTE
03	El ERSSAN tendrá un plazo no superior a quince (15) días, desde la recepción de las observaciones, para responderlas. El pronunciamiento del ERSSAN sobre las observaciones tendrá el carácter de definitivo.	ERSSAN
04	Dentro de 20 días contados desde la fecha de recepción de las bases definitivas por parte de la Junta, deberá entregar al ERSSAN la información solicitada en dichas bases.	GERENTE
05	El ERSSAN realizará los estudios para determinar los cuadros tarifarios y las tarifas de los servicios que brinde la Junta a los usuarios.	ERSSAN
06	En un plazo no superior a 70 días contado desde la recepción de las bases definitivas, el ERSSAN deberá entregar a la Junta el estudio tarifario.	ERSSAN
07	La Junta tendrá un plazo de 20 días contados desde la recepción del estudio tarifario para hacer llegar al ERSSAN las discrepancias a los resultados del mismo. En el caso que la Junta no se manifestara durante el plazo señalado, los resultados del estudio tarifario del ERSSAN serán definitivos.	GERENTE
08	El ERSSAN responderá a cada una de las discrepancias formuladas por la Junta, en un plazo no superior a 20 días contados desde su recepción.	ERSSAN
09	Dentro de los 15 días desde la recepción de la respuesta a las discrepancias del ERSSAN, y en el caso de no llegar a un acuerdo, la Junta podrá solicitar la convocación de un perito al ERSSAN.	GERENTE
10	El perito tendrá un plazo de 20 días para emitir un fallo definitivo sobre cada una de las discrepancias.	PERITO
11	La resolución del perito deberá ser informada por el ERSSAN a la Junta en un plazo no superior a 3 días contados desde la entrega del acta por parte del perito. Este será definitivo y no podrá ser apelable por ninguna de las partes.	ERSSAN
12	El estudio tarifario del ERSSAN se corregirá según el fallo del perito.	ERSSAN
13	En un plazo no superior a 20 días desde el vencimiento del plazo para llegar a acuerdo, o del fallo del perito, el ERSSAN deberá enviar a la Junta el estudio tarifario con las tarifas definitivas.	ERSSAN
14	Los cuadros tarifarios y tarifas serán aprobados por el Titular del Servicio y promulgados mediante decreto expedido por éste.	TITULAR DEL SERVICIO
15	Dentro de 20 días contados desde que se vence el plazo para convocar al perito, o una vez informado el fallo del perito al permisionario, se deberán promulgar los nuevos cuadros tarifarios y tarifas.	GERENTE
16	Los cuadros tarifarios y tarifas tendrán una duración ordinaria de tres (3) años, desde su fijación. Antes de doce (12) meses del término del período de vigencia de las tarifas en aplicación, el ERSSAN deberá remitir al permisionario las bases del estudio para determinar los cuadros tarifarios y tarifas del período siguiente.	ERSSAN
17	La Junta podrá solicitar al ERSSAN una revisión extraordinaria de los cuadros tarifarios y tarifas en los siguientes eventos: (i) Variación significativa de los costos de prestación del servicio. (ii) Cambios sustanciales e imprevistos en las condiciones de prestación del servicio. (iii) En el caso que sea necesario determinar tarifas para nuevas prestaciones o para componentes adicionales de una prestación que no estaban incorporados en la tarifa original. (iv) Demás casos previstos en el marco regulatorio o en el acto de permiso.	GERENTE
18	El ERSSAN tendrá un plazo de veinte (20) días, contados a partir de la recepción de la solicitud, para analizar y estudiar los antecedentes y resolver si acepta la solicitud de revisión. En el caso de aceptar el ERSSAN la solicitud, deberá indicar a la Junta si es necesario efectuar una revisión total o parcial de las tarifas. El rechazo de la solicitud de revisión extraordinaria por	ERSSAN

f) Diagrama de Flujo





2.3.2 PROCESO: CONTROL DE PAGOS AL SERVICIO

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

2.3.2.1 PROCEDIMIENTO: Lectura de Medición

a) Código AC-07-01

b) Objetivo

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

c) Alcance

Aplica a los sistemas de Provisión de agua con medición.

d) Definiciones

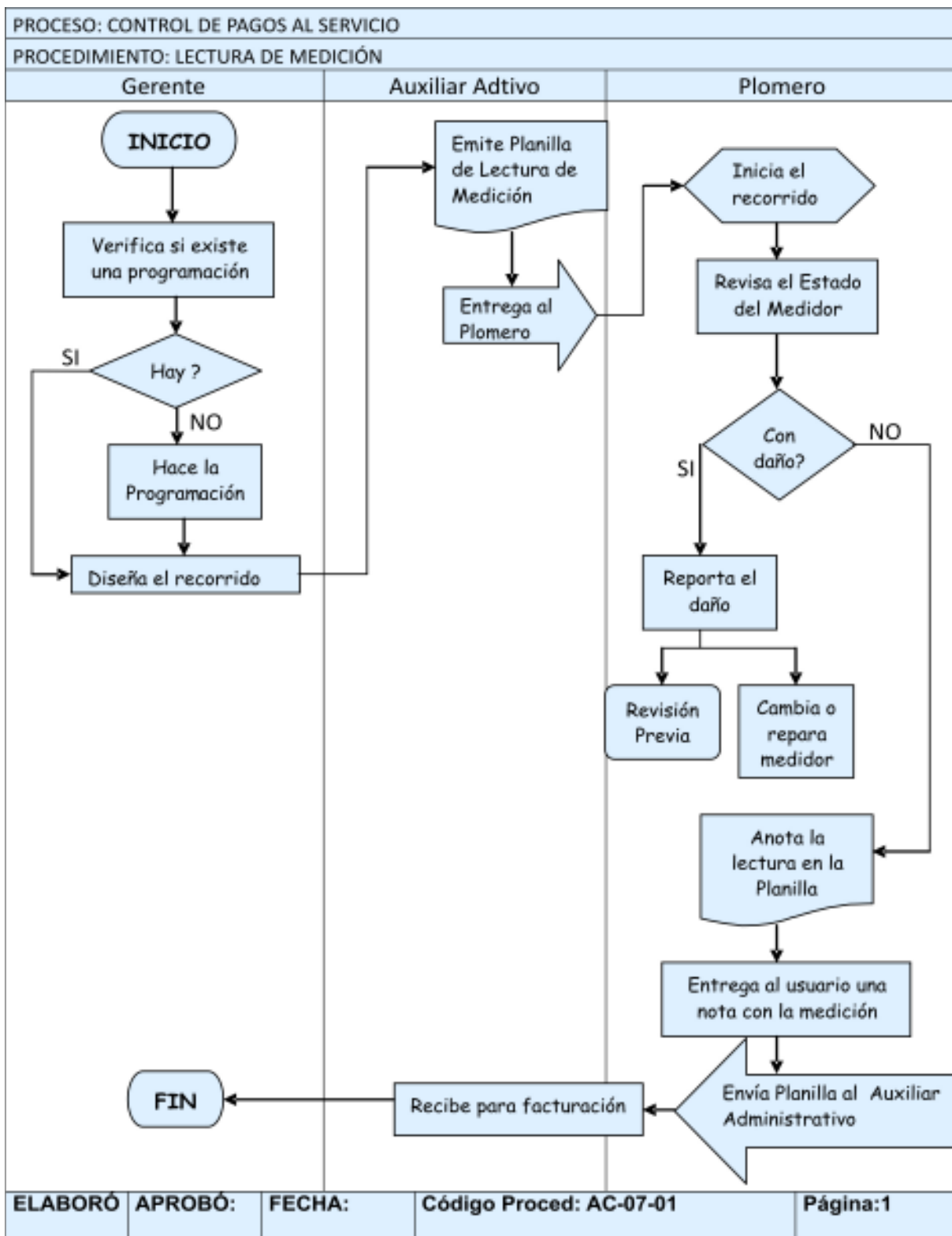
Medidores Individuales: Instrumentos necesarios para medir los consumos de agua.

Ruta: Recorrido utilizado para leer los medidores. Su diseño debe permitir al plomero o persona responsable hacer el mayor recorrido en un día. También es necesaria para facilitar el recorrido para la entrega de las facturas, hacer los cobros y el recaudo.



e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Se verifica si existe una programación y recorrido estándar de la lectura de medición. Si existe se pasa directamente a 4.	Gerente
02	Se hace la programación para lectura de medidores. Si la facturación es mensual, el período de lectura debe estar entre 28 y 32 días.	Gerente
03	En un plano de la localidad se diseña y se traza el recorrido óptimo para la lectura de medidores y la distribución de las facturas.	Gerente
04	Se emite una Planilla de Lectura de medición.	Auxiliar Adm.
05	Se recorre la ruta para empezar el proceso de lectura de los medidores en cada uno de los domicilios.	Plomero
06	Al llegar al domicilio, se localiza el medidor y se observa su estado físico a fin de detectar un daño visible.	Plomero
07	Si el medidor presenta daño o alteración, se reporta a la oficina para que se tomen las medidas correctivas: Ordenar una Revisión Previa para confirmar una alteración; Retirar el medidor para repararlo o cambiarlo por uno nuevo.	Plomero
08	En la hoja de Lectura de medición del período, se anota de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento.	Plomero
09	Se le da al usuario una nota con la lectura inscrita.	Plomero
10	Se entrega el listado de lecturas al Auxiliar Administrativo para que inicie la facturación del servicio.	Auxiliar Administrativo
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:
		Código Proced: AC-07-01
		Página:1



g) Documentación relacionada

Formato de Lectura de medición AC-07-01-01

c) Alcance

Aplica a todas las conexiones domiciliarias pertenecientes a los suscriptores de la comunidad.

d) 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.

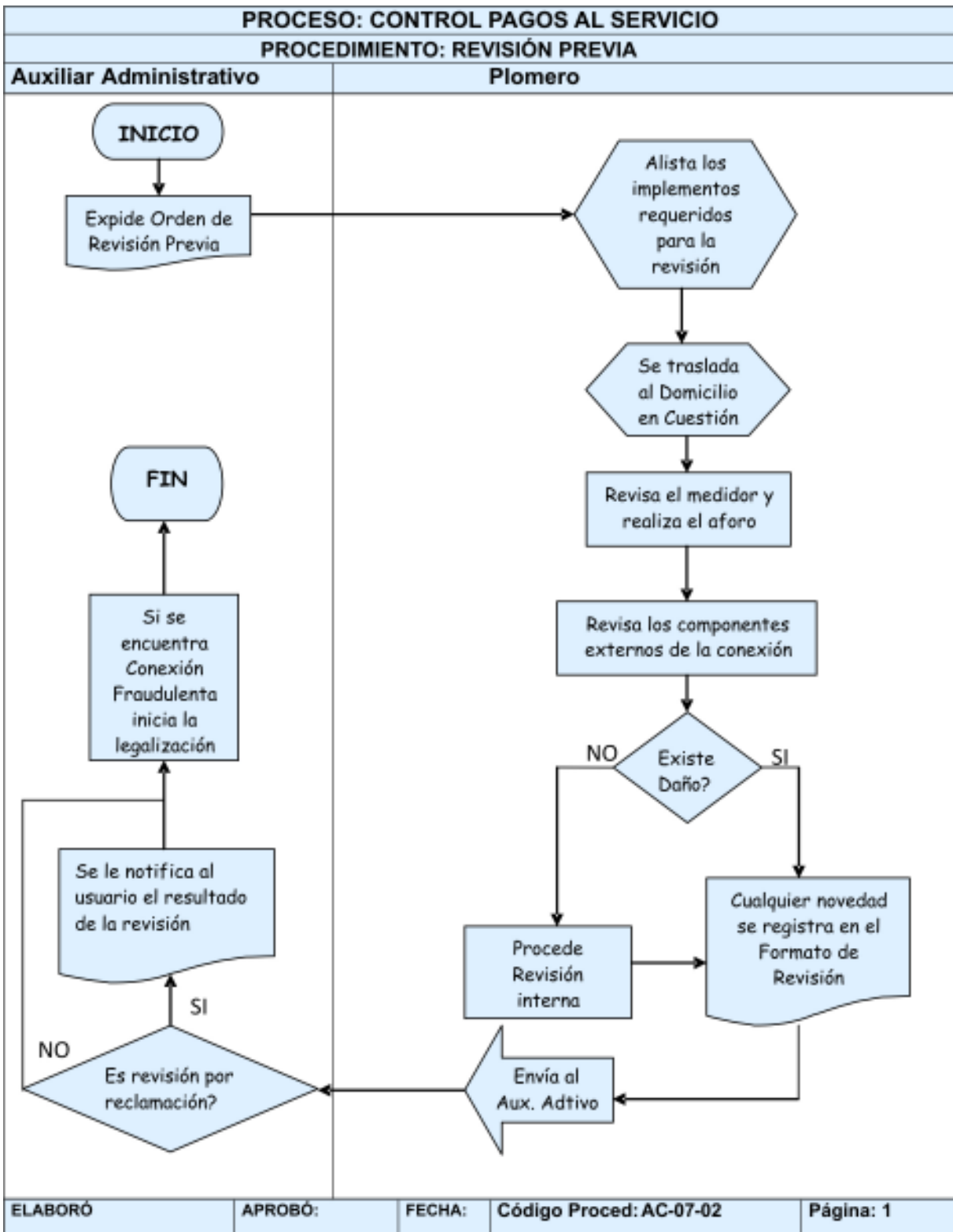


Reclamos sobre facturación. Es toda disconformidad del Usuario relativa a los consumos, y demás conceptos incluidos en la factura, así como sobre los valores aplicados a dichos rubros.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Se expide la orden de revisión previa	Auxiliar Administrativo
02	Se busca y revisa las herramientas y equipos necesarios para llevar a cabo la revisión previa y los entrega al Plomero.	Plomero
03	Si existe medidor, se efectúa un aforo para comprobar si existe daño en el medidor, comparándose la lectura inicial y final, obtenidas al pasar 500 litros de agua.	Plomero
04	Se revisan los componentes externos de la conexión domiciliar y las válvulas para comprobar si existe daño o desgaste de las partes.	Plomero
05	Si existe daño en el medidor, se reporta en el formato de revisión	Plomero
06	En caso de no encontrar anomalías en la revisión externa, y si la revisión obedece a una reclamación por facturación, se procede a informar al usuario, dentro de las 48 horas siguientes a la revisión, y se procede a revisar los componentes al interior del domicilio.	Plomero
07	Se anota cualquier novedad encontrada al respecto, y se comunica a la oficina de la entidad.	Plomero
08	En caso de descubrir una conexión fraudulenta, se pasa al procedimiento de legalización de conexiones fraudulentas.	Auxiliar Administrativo
ELABORÓ		APROBÓ:
		FECHA:
		Código Proced: AC-07-02
		Página: 1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato de Orden de Revisión Previa AC-07-02-01

FORMATO DE ORDEN DE REVISIÓN PREVIA AC-07-02-01

FECHA		Día	Mes	Año
CODIGO DE ESTADO				
01 Normal	02 Dañado	03 Alterado	04 Obstruido	05 No se pudo revisar
REVISIÓN EXTERNA DE LA ACOMETIDA				
ITEM	CODIGO	OBSERVACIONES		
Estado del Medidor				
Estado de la Cajilla				
Estado de la Conexión				
Estado del Registro de Corte				
REVISIÓN INTERNA DE LA ACOMETIDA				
Número de Baños				
No. de Puntos de derivación de Agua				
No. de Personas que habitan el inmueble				
No. Fugas visibles				
No. Fugas no visibles				
Certifico que la información en este formato es correcta				
Por el suscriptor		Por la empresa		
CC No.				CC No.

2.3.2.3 PROCEDIMIENTO: Facturación

a) Código: AC-07-03

b) Objetivo

Liquidar al Usuario o suscriptor la prestación del servicio, a través de la herramienta de cobro denominada Factura.

c) Alcance

Aplica al cobro a los usuarios de todo el servicio prestado por parte de la entidad.

d) Definiciones

Factura: Documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos. Contendrá la información necesaria para que el usuario pueda establecer con facilidad si la Junta se ciñó a la ley y al contrato al elaborarla, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de periodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

Desviaciones significativas: Son las desviaciones frente a los consumos promedios del usuario. Se considera desviación significativa si el consumo del respectivo periodo es Mayor o Menor en un 60% respecto del consumo promedio².

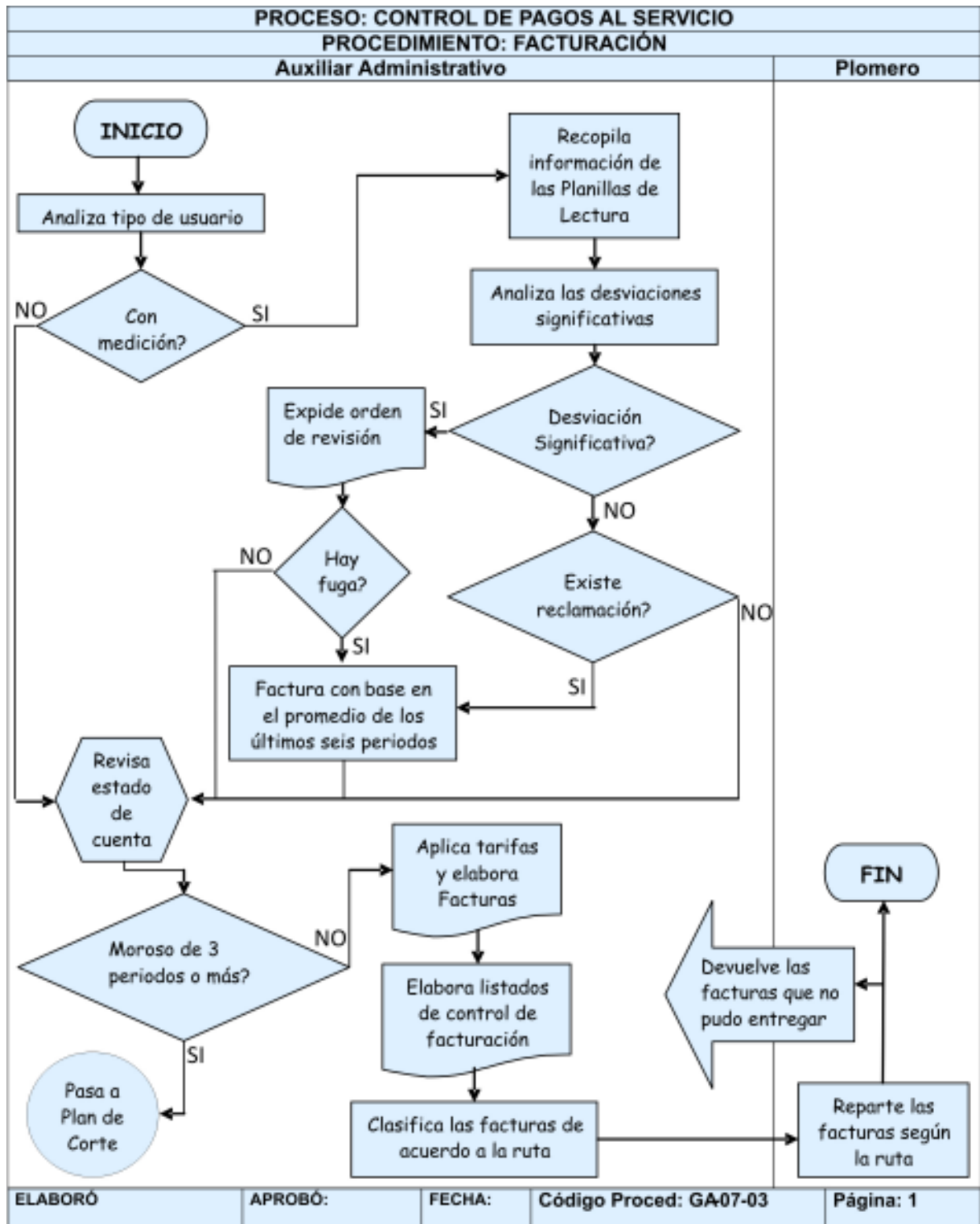
Consumo: Corresponde a la cantidad de agua utilizada por el usuario. Se calcula como la diferencia entre la lectura actual y la lectura del periodo anterior. En el caso de los usuarios sin medición, se toma como consumo 15 metros cúbicos mensuales.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable			
01	Se analiza si el usuario cuenta con medidor, Si es así se pasa a (02), si es sin medición se pasa al punto (07) (revisión de estado de cuenta).	Auxiliar Administrativo			
02	Se recopila la información de las Planillas de Lectura de Medición recabada por el plomero.	Auxiliar Administrativo			
03	Se analizan las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores a fin de determinar cuales acometidas merecen efectuarle una revisión previa para aclarar las causas de dichas desviaciones. Si aplica pasa a 04, de lo contrario pasa a 05	Auxiliar Administrativo			
04	Se expide orden de visita de revisión y pasa a (06)	Auxiliar Administrativo			
05	Se verifica si existe reclamación por facturación en trámite, si es así pasa a (07) facturando con base en el promedio de los últimos 6 periodos.	Auxiliar Administrativo			
06	Si se detecta una fuga, se le notifica al usuario que debe repararla y durante los dos (2) meses siguientes se le facturará con base en promedio histórico de los consumos del mismo suscriptor de los últimos 6 meses.	Auxiliar Administrativo			
07	Se revisa el estado de cuenta del Usuario, a fin elaborar la factura correspondiente al periodo.	Auxiliar Administrativo			
08	Los Usuarios con tres o más facturas en mora pasan al procedimiento de plan de corte.	Auxiliar Administrativo			
09	Para la elaboración de la factura, se aplica la tarifa vigente de la entidad y se detalla la información de los ítems facturados.	Auxiliar Administrativo			
10	Se emite el listado de control de facturación, el cual incluye el valor facturado por cada usuario y por todos los conceptos.	Auxiliar Administrativo			
11	Se clasifican las facturas por ruta, a fin de ser distribuidas entre los usuarios o suscriptores.	Auxiliar Administrativo			
12	Se le entregan las facturas ordenadas de acuerdo a la ruta al Plomero, quien hace la repartición respectiva, corroborando la correspondencia de las direcciones.	Auxiliar Administrativo y Plomero			
13	Finalizada la entrega de las facturas, se pasa al procedimiento de recaudo. Las facturas no entregadas por cualquier circunstancia, quedarán a disposición de la persona encargada de atención a los usuarios o de la oficina de PQR para ser entregadas personalmente a los suscriptores que vayan a la empresa a reclamarlas.	Auxiliar Administrativo			
ELABORÓ		APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: GA-07-03	Página: 1

² Parámetro utilizado para concesionarios, pero se usa como mecanismo de control.

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato de Análisis de Medición **AC-07-03-01**

Formato de Factura **AC-07-03-03**

Formato de Listado de Control de Facturación **AC-07-03-04**

d) Definiciones

Cuadro de facturación y recaudo:

Cuadro comparativo entre lo facturado y lo recaudo en cada uno de los conceptos de la factura; esto permite para conocer la cartera morosa.

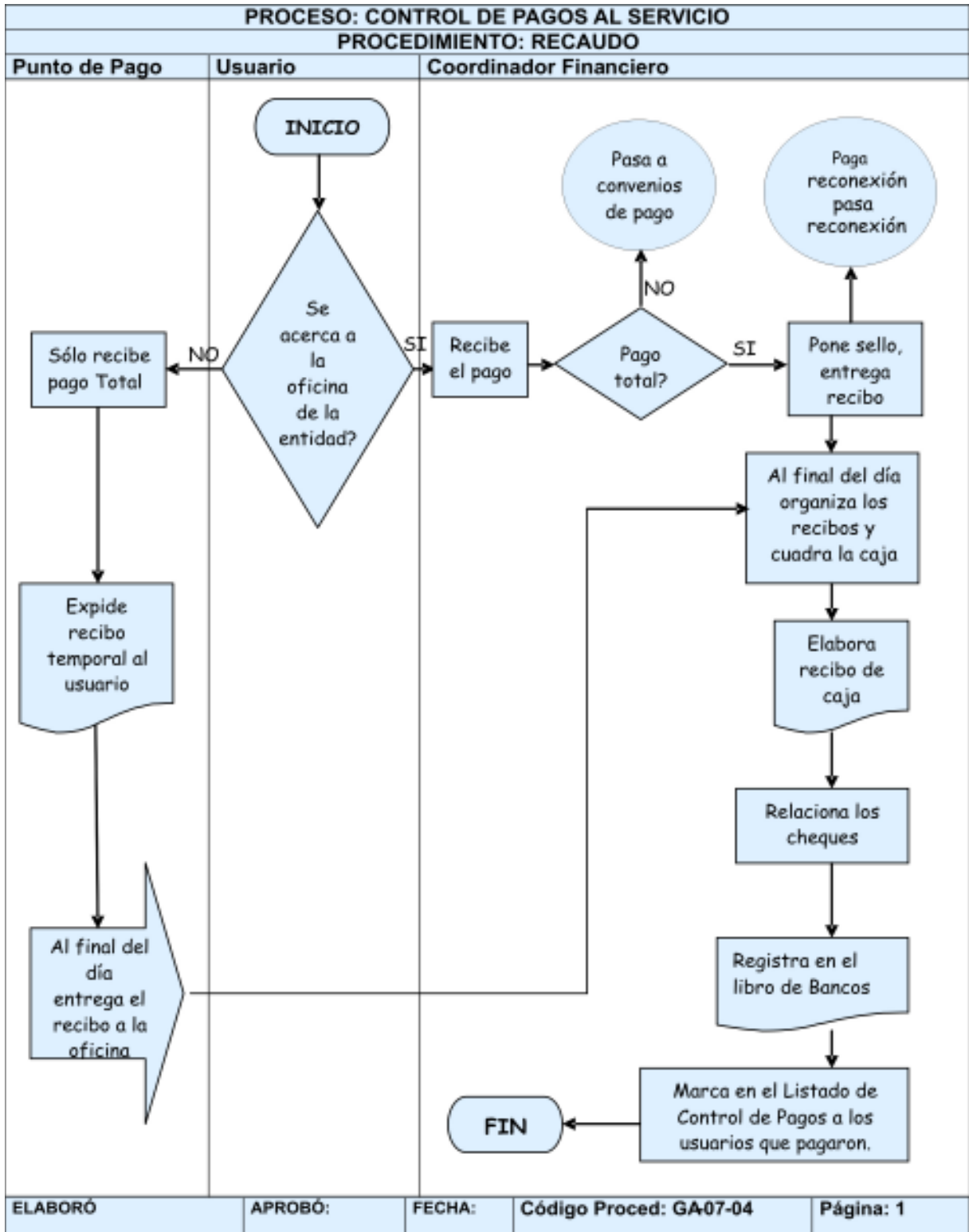
Punto de Pago: Punto o lugar externo a la oficina de la entidad, donde se ha autorizado recibir el pago de la factura por parte de los usuarios. En algunas Juntas, el plomero funciona como un punto de pago ambulante, entregando a cambio del pago un recibo temporal hasta que se pueda diligenciar el recaudo en la oficina.



e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Usuario desea pagar su deuda con la entidad y se acerca a la oficina o a los puntos de pago. Si se paga directamente se pasa a la actividad 4	Usuario.
02	Si el usuario desea pagar en un punto de pago, se recibe el dinero para la cancelación total de la factura del periodo.	Auxiliar Administrativo
03	Se expide un recibo temporal al usuario, la copia del recibo se entrega a la oficina al finalizar la jornada para actualizar el estado del usuario.	Auxiliar Administrativo
04	Se recibe el dinero en efectivo o cheque. Este último debe ser autorizado por el Administrador.	Auxiliar Adm. y Gerente
05	Si no va a cancelar el total de la adeudado, se pasa al procedimiento de convenio de pagos.	Auxiliar Administrativo
06	Se coloca el sello de cancelado o abono, según el caso, y se entrega el recibo de pago al suscriptor. Generalmente, el formato de Factura incluye un desprendible que funciona como recibo de pago al suscriptor.	Auxiliar Administrativo
07	Al terminar el horario de recaudo, se ordenan los cupones de los recibos pagados, se suman y se revisa que coincidan con el dinero recibido.	Auxiliar Administrativo
08	Se hace el recibo de caja, que es el comprobante de ingresos para el sistema de contabilidad.	Auxiliar Administrativo
09	Se relacionan los cheques que se recibieron en la jornada de recaudo, y se registran en el libro auxiliar de bancos.	Auxiliar Administrativo
10	Sobre el listado de control de facturación, se marcan los usuarios que cancelaron colocándoles la fecha del día de pago.	Auxiliar Administrativo
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:
		Código Proced: GA-07-04
		Página: 1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato del Cuadro de Facturación y Recaudo AC-07-04-01
 Libros de Caja y Auxiliares

FORMATO DE CUADRO DE FACTURACIÓN Y RECAUDO AC-07-04-01

PERIODO DESDE _____ HASTA _____

Fecha:	Total Facturado	Total Recaudado	Saldo por cobrar
Provisión de agua			
Tarifa cargo fijo			
Tarifa de consumo			
Aporte de conexión			
Reconexiones y multas			
Subtotal Prov. Agua			
Otros ingresos			
Ventas de bienes			
Ventas de medidor y tapas			
Totales			

2.3.2.5 PROCEDIMIENTO: Plan de Corte**a) Código: AC-07-05****b) Objetivo**

Hacer efectivo el corte o suspensión del servicio debido a incumplimiento en el pago por parte del Suscriptor o Usuario.

c) Alcance

Procederá la suspensión cuando el Usuario registre un retraso mínimo en el pago total de tres (3) facturas del servicio, cualquiera sea el concepto y valor adeudado. La antigüedad del retraso se computará acumulando los períodos de retraso unitarios. Cuando el Prestador hubiere concedido a un Usuario, en virtud de una mora anterior igual o mayor a dicho plazo, un plan de financiamiento, la caída en mora en el pago de un (1) servicio o cuota, califica a la deuda financiada como vencida, habilitando la suspensión del servicio por falta de pago.

d) Definiciones

Plan de Corte: Mecanismo institucional por medio del cual la entidad obliga a los usuarios morosos o clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado.

Suspensión. Interrupción temporal del suministro de agua, por solicitud del usuario, por interés del servicio, por incumplimiento en el pago, previa aplicación del procedimiento descrito en el artículo 81 del reglamento de calidad para permisionarios (Ley 1.614 de 2000); o por otra de las causales previstas en el artículo 82 de la misma norma.

Restricción del Servicio. Procedimiento técnico que puede implementar la Junta sobre la conexión, orientado a lograr que el inmueble reciba una mínima dotación de agua potable, cuya magnitud establecerá libremente el propio Prestador. La restricción del servicio constituye una modalidad atenuada del corte del servicio.

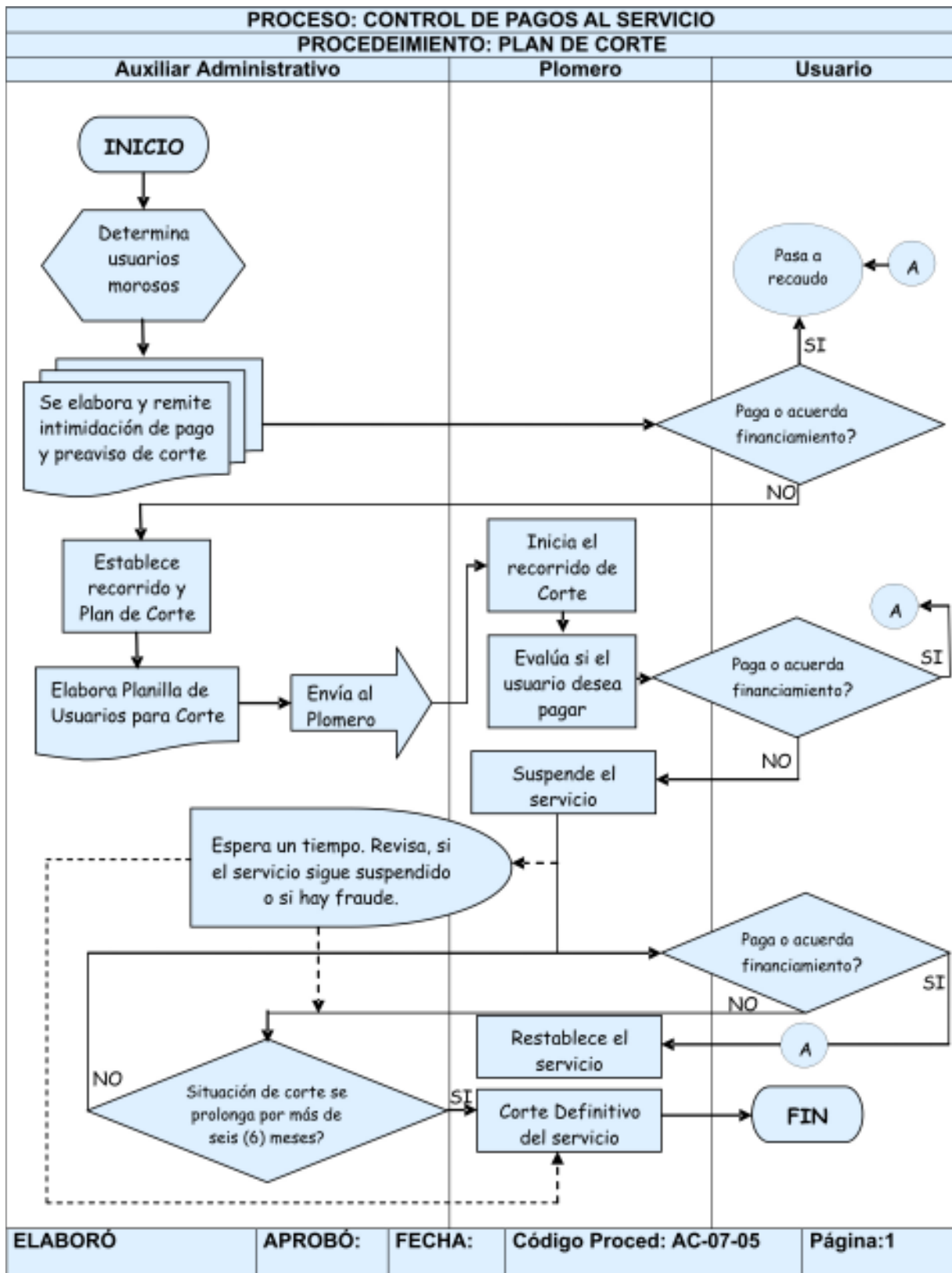
Corte Definitivo del Servicio. El corte definitivo de la conexión se realiza cuando la situación de corte o restricción del servicio se prolongue por más de seis (6) meses. Implicará el retiro del medidor y del ramal domiciliario respectivamente.

Reconexión: Es el restablecimiento del servicio que se efectúa cuando el usuario moroso, al que se le había cortado el servicio, paga su deuda junto con los cargos de desconexión y reconexión respectivos y el valor de los cargos fijos correspondientes al periodo de suspensión del servicio.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable			
01	Mediante un análisis de las facturaciones de meses anteriores, se registra la cantidad de Usuarios morosos de más de tres meses durante el periodo corriente. Y aquellos usuarios que se encuentran en mora de un mes en caso de contar con plan de financiamiento.	Auxiliar Administrativo			
02	Se elabora y cursa al domicilio registrado del Usuario, una intimación de pago y preaviso de corte, donde constará lo siguiente: (i) monto de la deuda acumulada con los recargos devengados; (ii) valor de los costos establecidos para la desconexión y reconexión del servicio; (iii) intimación al Usuario al íntegro pago de la deuda acumulada, concediendo quince (15) días para ello, contados desde la notificación respectiva.	Auxiliar Administrativo			
03	Si vencido el plazo indicado en el paso 02 no se hubiere efectivizado el pago, pasa a 04, de lo contrario pasa a FIN.	Usuario			
04	Se elabora un listado o Planilla de Usuarios para corte del servicio y el recorrido o ruta del plan de corte, y se entrega al Plomero.	Auxiliar Administrativo			
05	Se hace el recorrido de corte.	Plomero			
06	Cuando el plomero arriba al domicilio del Usuario moroso, se le da la oportunidad de que pague su deuda en ese instante. Si esta dispuesto a cancelar pasa a 6, de lo contrario pasa a 7.	Plomero			
07	Si el Usuario está dispuesto a cancelar, o acordar un plan de financiamiento con la entidad, se pasa al procedimiento de recaudo.	Usuario			
08	Se hace efectiva la suspensión del servicio.	Plomero			
09	Si el usuario efectúa el pago, o acuerda plan de financiamiento, se restablece el servicio dentro de las 48 horas siguientes.	Plomero			
10	Si el usuario permanece en mora después de un tiempo prudencial, se inspecciona que siga sin recibir el servicio. Esto es para verificar que no se cometa un fraude a la conexión por parte del Usuario.	Plomero			
11	Si se descubre un fraude se pasa Corte Definitivo del Servicio.	Plomero y Auxiliar Administrativo.			
12	Si la situación de corte o restricción del servicio se prolongue por un lapso continuo de más de seis (6) meses, cualquiera sea el motivo que la justifique se efectúa el Corte Definitivo del Servicio; el cierre definitivo implicará el retiro del medidor, y del ramal domiciliario respectivamente.	Plomero y Auxiliar Administrativo.			
13	Si el usuario desea restablecer el servicio debe efectuar el pago de lo adeudado e iniciar los trámites correspondientes a una conexión nueva.	Usuario			
ELABORÓ		APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: AC-07-05	Página:1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato Planilla de Corte **AC-07-05-01**

FORMATO PLANILLA DE CORTE AC-07-05-01

PERIODO DESDE _____ HASTA _____

Código del Suscriptor	Dirección	Corte		Observaciones
		SI	NO	

2.3.2.6 PROCEDIMIENTO: Plan de Financiamiento

a) Código: AC-07-06

b) Objetivo

Garantizar la recuperación de la Cartera Morosa, facilitando el pago de altos montos a aquellos suscriptores que necesitan el servicio pero que no están en capacidad de pagar de contado dicha deuda.

c) Alcance

Aplica a los suscriptores morosos que demuestren insolvencia para efectuar el pago de contado, siempre y cuando expresen su voluntad de pagar otorgando las respectivas garantías exigidas por la empresa.

d) Definiciones (no son necesarias)

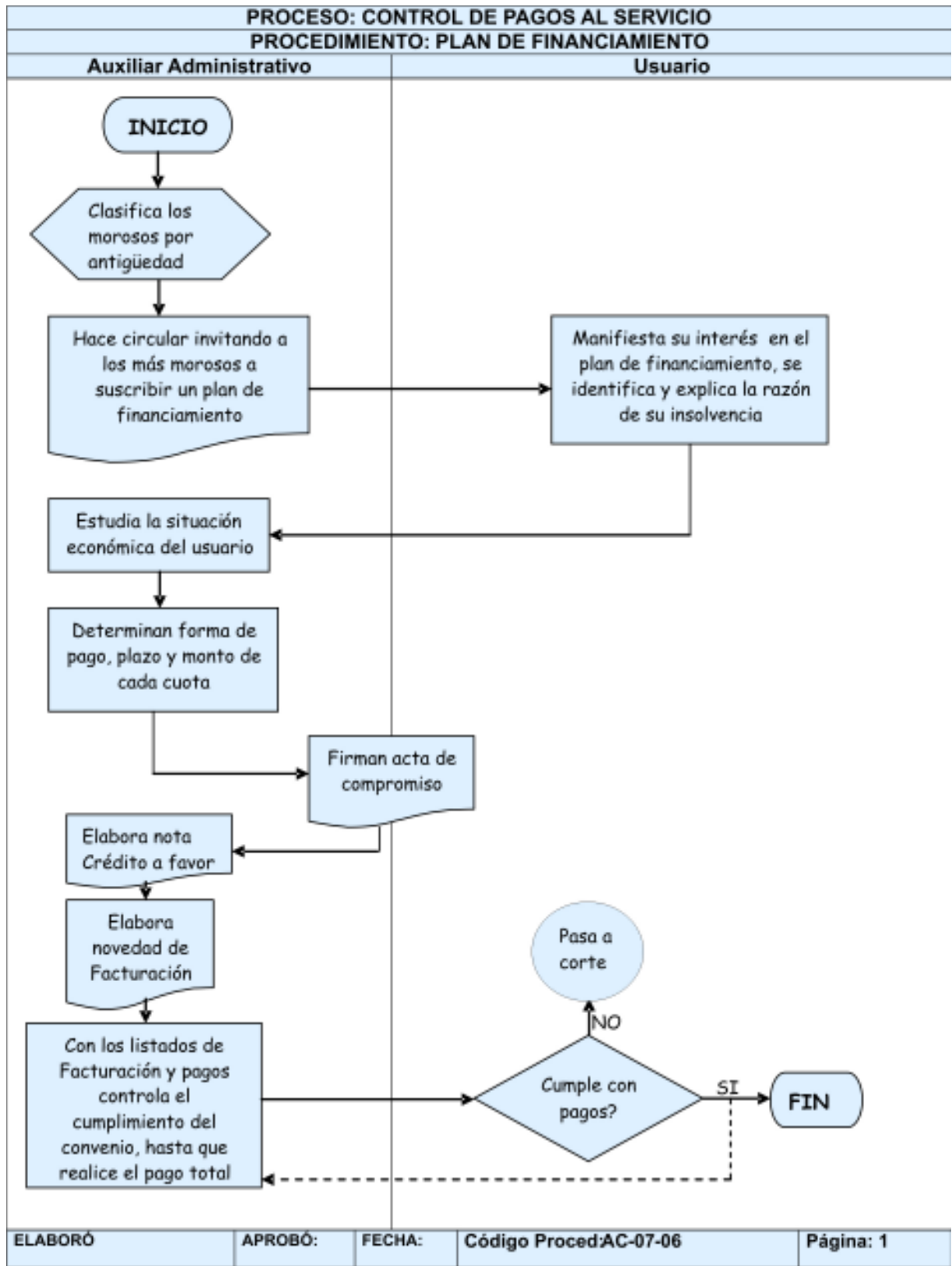


e) Desarrollo

Act.	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 pagos con la entidad.	Auxiliar Administrativo			
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 Administrativo			
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. 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 al Kardex del Usuario.	Usuario y Auxiliar Administrativo			
05	Se elabora la novedad a facturación para efecto del pago de las cuotas; si se pactó el pago de una cuota inicial, se reporta a facturación para que reciba el pago y emita el respectivo recibo de pago del abono o de la cuota.	Auxiliar Administrativo			
06	Con los listados de facturación y de pagos, se controlará que se apliquen a la facturación los pagos aprobados en el convenio y que el suscriptor esté efectivamente cumpliendo su plan de pagos.	Auxiliar Administrativo			
07	Si el usuario incumple con los pagos se pasa a procedimiento de corte.	Auxiliar Administrativo			
ELABORÓ		APROBÓ:	FECHA:	Código Proced:AC-07-06	Página: 1



f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato de Planes de Financiamiento **AC-07-06-01**

FORMATO CONTROL DE PLANES DE FINANCIAMIENTO AC-07-06-01

Plan de Financiamiento No:		Fecha:	Día	Mes	Año
DATOS DEL SUSCRIPTOR					
Nombre del Solicitante:			C.I.No.		
Nombre del Propietario:			C.I.No.		
Dirección completa:					
Barrio			Teléfono		
Valor:		Valor en letras:			
Tiempo:			% interés:		
Valor cuota fija:					
Valor pago a capital fijo:					
Periodo	Saldo	Intereses	Amortización	Cuota	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
Aceptado por		Autorizado por		Vo. Bo.	

2.3.3 PROCESO: CONTROL DE USUARIOS

Una empresa comunitaria que tenga mentalidad empresarial debe proporcionar el servicio a través de estrategias de mercadeo, buscando cada día más nuevos Usuarios, atendiendo adecuadamente a los que ya tiene para conservarlos y desenmascarando a los clandestinos.

2.3.3.1 PROCEDIMIENTO: Registro de Usuarios**a) Código: AC-08-01**

b) Objetivo

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

c) Alcance

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

d) Definiciones

Contrato de Prestación de Servicios:

Relación contractual por adhesión, configurada entre el Prestador y el

Usuario donde se establecen condiciones uniformes de prestación de los servicios de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

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.

Registro de Usuarios Artículo 9º.- Registro de Usuarios: Archivo o padrón con la información completa y actualizada de los Usuarios, incluyendo las referencias del predio establecidas en el Reglamento de Calidad para Permisionarios, el registro de facturación y todos los datos que sean necesarios para el adecuado control y seguimiento del servicio suministrado.

Cargo o derecho de conexión: Comprende el costo de todos los insumos y trabajos que resulten necesarios para ejecutar una conexión, incluyendo, la provisión e instalación del medidor respectivo en el caso del servicio de provisión de agua potable. El Prestador podrá otorgar un financiamiento en cuotas para el pago del cargo o derecho de conexión.

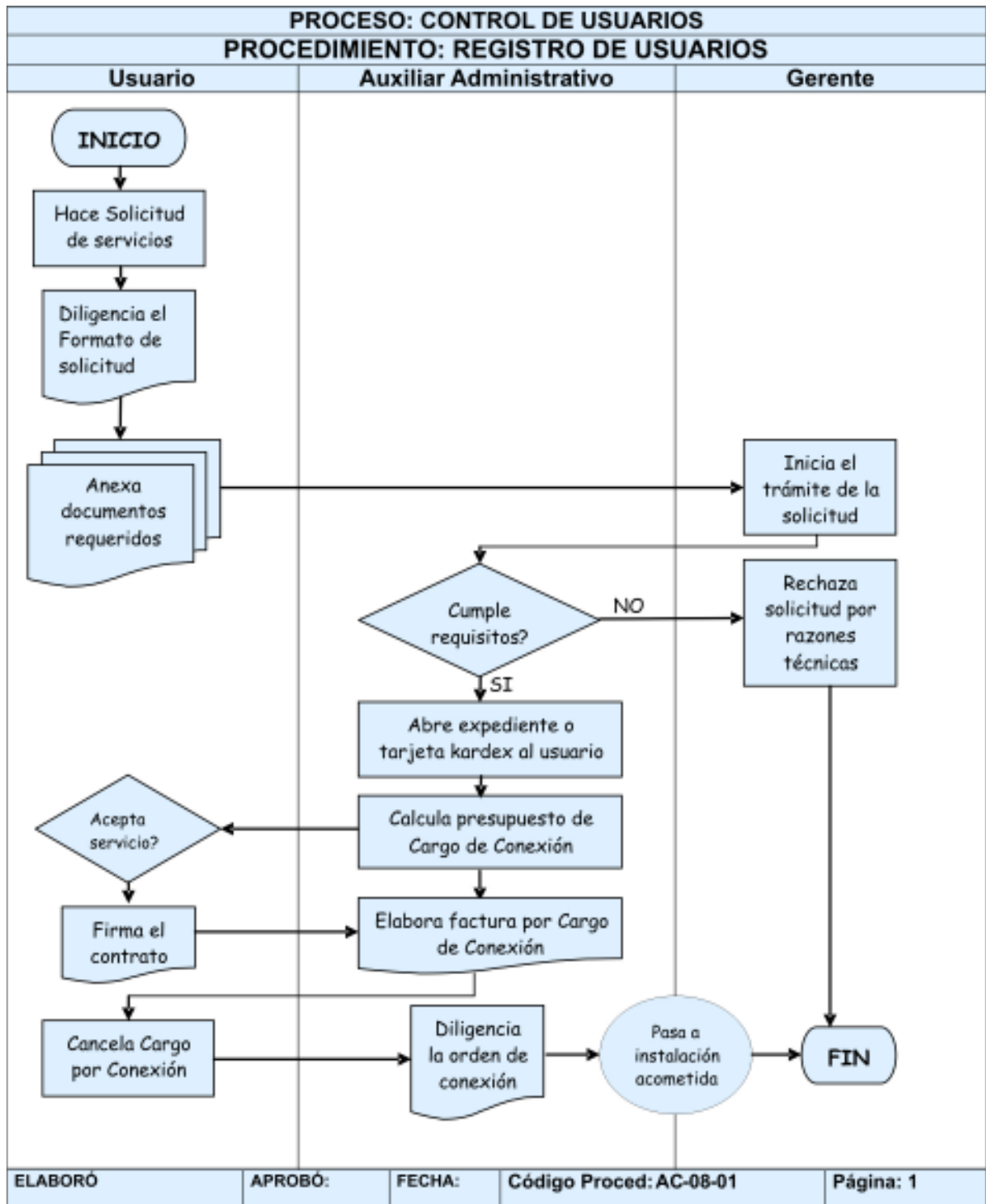
Usuarios: Son todas las personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del servicio. El término de finido incluye a los usuarios reales y a los usuarios potenciales, siendo los primeros los que se encuentran dentro del área servida de agua potable y/o alcantarillado sanitario; los segundos, los que estén situados dentro del área no servida del servicio.



e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable		
01	El usuario potencial presenta solicitud escrita en las oficinas de la entidad prestadora, identificándose e identificando la naturaleza de sus actividades. Se deja constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para ese efecto.	Usuario		
02	Junto con el formulario se debe anexar, según corresponda, la documentación relacionada en el Capítulo 2 del Reglamento de Calidad para Permissionarios. Y cumplir con los requisitos establecidos en el Estatuto Social de la Junta.	Usuario		
03	El Prestador dará trámite a las solicitudes de conexión en el orden en que fueron recibidas, y las resolverá dentro de los cinco (5) días de formuladas, o de completados los recaudos establecidos en el punto anterior.	Gerente		
04	Se verifica el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales	Auxiliar Administrativo y Plomero		
05	En caso de aceptación, sin perjuicio de la notificación que cursará al solicitante, el Prestador ejecutará dentro de los diez (10) días siguientes la instalación de la respectiva conexión	Gerente y Plomero		
06	La no aceptación de la solicitud de conexión sólo podrá justificarse en algún incumplimiento del solicitante relativo a los requisitos establecidos, en la imposibilidad técnica de brindar el servicio requerido, fundada en limitaciones de capacidad de la infraestructura existente; o en otras razones basadas en las particularidades del servicio demandado.	Gerente		
07	Se abre el registro o tarjeta Kardex de Usuario, donde se registraran inicialmente la identificación y localización del suscriptor	Auxiliar Administrativo		
08	Se elabora el presupuesto para conectar un inmueble por primera vez. Este presupuesto se registra como Cargo de Conexión.	Auxiliar Administrativo		
09	Si el Usuario acepta la prestación del servicio, éste firma el contrato de servicios públicos, y se le entrega una copia.	Usuario		
10	Se expide la correspondiente factura por concepto de Cargo de Conexión.	Auxiliar Administrativo		
11	El usuario cancela el Costo de Conexión o acuerda un Plan de Financiamiento por este concepto.	Usuario		
12	Se expide la respectiva orden para efectuar la acometida o conexión domiciliar. Se pasa al procedimiento de Instalación de Acometida.	Auxiliar Administrativo		
13	En el transcurso de la prestación del servicio, se procede a facturarse éste.	Auxiliar Administrativo		
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: AC-08-01	Página: 1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato de Solicitud de Servicios (Matrícula) **AC-08-01-01**Formato Aportes de Conexión **AC-08-01-02**

Formato Orden de Instalación de Acometida.

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIOS AC-08-01-01

Solicitud de Servicios No:		Fecha:	Día	Mes	Año
DATOS DEL SUSCRIPTOR					
Nombre del Solicitante:			C.I.No.		
Nombre del Propietario:			C.I.No.		
Dirección completa:					
Barrio			Teléfono		
DATOS DEL SERVICIO					
USO AL QUE SE DESTINA EL SERVICIO					
01 Residencial	02 Finca	03 Comercial	04 Oficial		
05 Provisional	06 Áreas Comunes	07 Pilas públicas	08 Agua en Bloque		
Licencia de Construcción:			Fecha de Expedición:		
Certifico que la información en este formato es correcta					
Por el suscriptor		<u>Informe Técnico para la JS</u>		Si	No
		Predio dentro del perímetro de servicio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Predio dentro de la cota de servicio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Se otorga viabilidad del servicio		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Fecha de inspección del servicio		_____	
CC No.					

FORMATO DE APORTES DE CONEXIÓN AC-08-01-02

Nombre del Suscriptor:		Uso destinado al servicio:			
CONCEPTO		VALOR (G)			
Medidor					
Tapa					
Mano de Obra					
Tubería					
Accesorios					
Otros conceptos					
TOTAL A PAGAR					
FORMA DE PAGO					
Contado	Fecha	Día	Mes	Año	
Cheque No	Fecha	Día	Mes	Año	
Convenio de pago No.	Fecha	Día	Mes	Año	
Ruta o Código:					
Liquidado por:			Aceptado por:		
			C.I.No.		

2.3.3.2 PROCEDIMIENTO: Reporte de Novedades

a) Código: AC-08-02

b) Objetivo

Registrar aquellas novedades con respecto al control de información o datos de los Usuarios que hace la entidad.

c) Alcance

Aplica a aquellas novedades concernientes a la prestación del servicio a los suscriptores o usuarios de la comunidad de influencia.

d) Definiciones

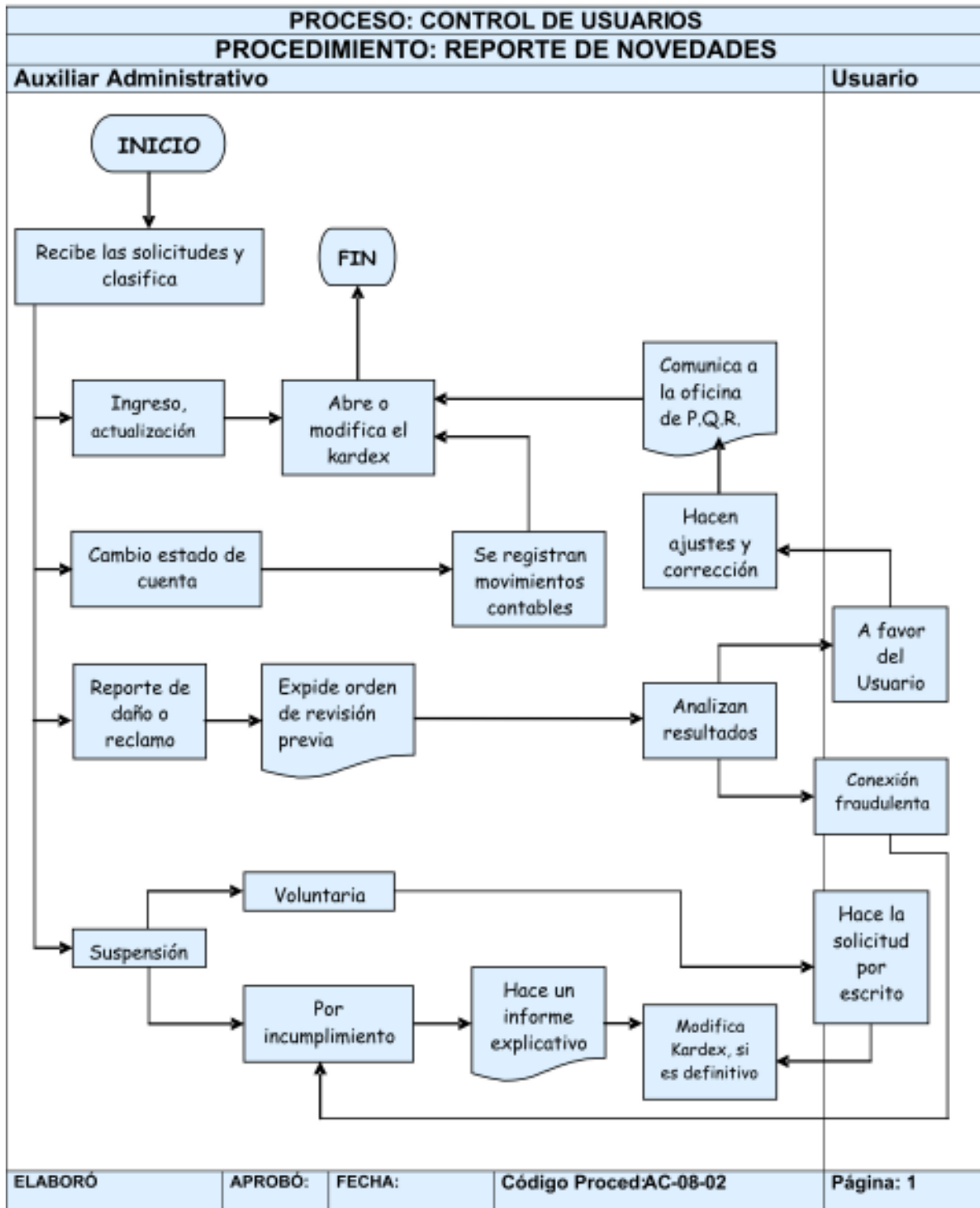
Novedades: Corresponden a aquellos eventos que alteran el proceso de facturación e inducen cambios en la misma. Las novedades que se pueden presentar son: el ingreso de nuevos usuarios, cambio o actualización de datos, corrección de lecturas, suspensión temporal del servicio, registro de deudas, cuotas, intereses y multas.

Corrección de Lecturas: Corrección de una lectura incorrecta causada por daño o cambio del medidor, o por reclamación por parte del usuario. En este caso, es necesario efectuar un aforo o una revisión previa a fin de determinar la posibilidad de reimplantar la lectura.

e) Desarrollo

Act.	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 cambios en el estado de cuenta del usuario se pasa a 3, si es un reporte de daño o un reclamo del usuario por la prestación del servicio se pasa a 4, si es por suspensión por incumplimiento se pasa a 8, si la suspensión es voluntaria se pasa a la actividad 9.	Auxiliar Administrativo
02	Se abre o se corrigen los datos inscritos en el Kardex de Usuario.	Auxiliar Administrativo
03	Se registra el tiempo en mora, deudas, intereses, multas, sanciones, cuotas recibidas por convenio de pagos con la entidad; y se pasa a 10.	Auxiliar Administrativo
04	Si mediante la novedad, el Usuario reporta un daño en su acometida opide una corrección de lectura, se expide una orden para revisión.	Auxiliar Administrativo
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 necesarios a nivel operativo y financiero, de lo contrario sigue al 6	Auxiliar Administrativo
06	Se comunica a la oficina de atención al usuario para que emita la respuesta al usuario. Entonces se pasa a 9	Auxiliar Administrativo
07	Si es por suspensión del servicio al usuario, se registra en el Kardex y se hace un informe que describa las causales o razones de esta decisión. Se registran los cambios del estado de cuenta del usuario moroso, pasando a la actividad 4	Auxiliar Administrativo
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 09.	Usuario
09	Se registra la novedad en el Kardex 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 Administrativo.
ELABORÓ APROBÓ: FECHA: Código Proced:AC-08-02 Página: 1		

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato de Registro de Novedad AC-08-02-01

FORMATO DE REGISTRO DE NOVEDADES AC-08-02-01

Registro de Novedades No:	Elaborado por:	Fecha:		
		Día	Mes	Año
TIPO DE NOVEDAD				
01 Ingreso nuevo suscriptor	02 Actualización de datos	03 Suspensión por Incumplimiento		
04 Cambios en el estado de cuenta	05 Reclamos, daños y fugas	06 Suspensión voluntaria		
DATOS DEL SUSCRIPTOR				
Nombre del Solicitante:		C.I.No.		
Nombre del Propietario:		C.I.No.		
Dirección completa:				
Barrio		Teléfono		
DESCRIPCIÓN DE LA NOVEDAD				
Tipo de Novedad		Código Novedad		
Comentario				

2.3.3.3 PROCEDIMIENTO: Registro de Usuarios

a) Código: AC-08-03

b) Objetivo

Verificar y actualizar el Kardex 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.

c) Alcance

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

d) Definiciones

Registro de Usuarios Artículo 9º.- Registro de Usuarios: Archivo o padrón con la información completa



y actualizada de los Usuarios, incluyendo las referencias del predio establecidas en el Reglamento de Calidad para Permisionarios, el registro de facturación y todos los datos que sean necesarios para el adecuado control y seguimiento del servicio suministrado.

Codificación: Es un número que identifica a cada usuario y que se establece con base en la ruta o recorrido que utiliza la Junta para la entrega de las facturas y lectura de los medidores. Como mínimo, el código deberá contener los siguientes elementos:

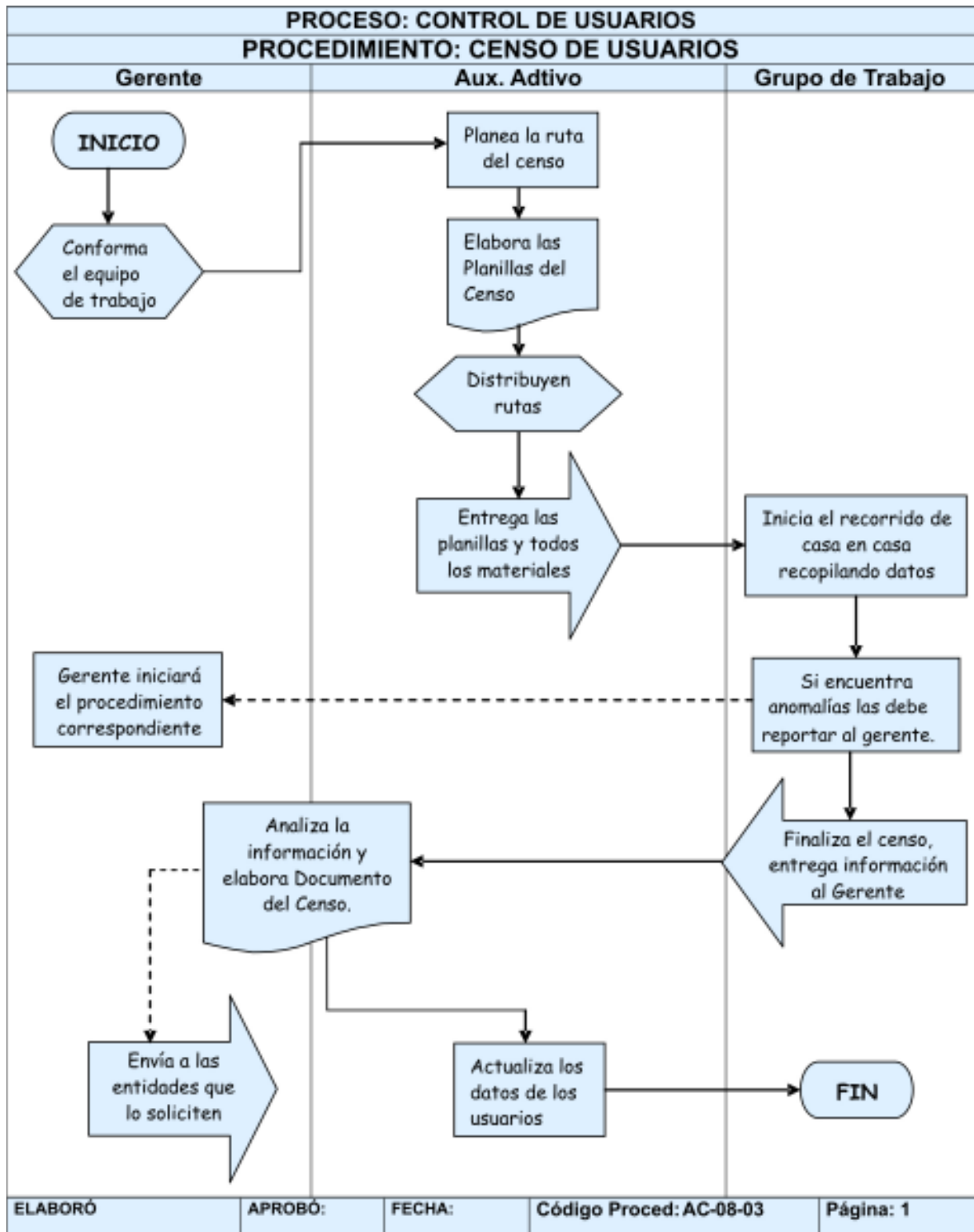
RUTA	LOCALIZACIÓN	PH	PV

Censo: Lista oficial de los usuarios de una localidad, con indicación de sus condiciones y características necesarias para elaborar un Registro de Usuarios.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable		
01	Se conforma el equipo de trabajo requerido 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 Administrativo		
04	Se entrega al equipo los materiales necesarios para realizar el censo, tales como planillas, lápices, fotocopias, entre otros.	Auxiliar Administrativo		
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 datos de identificación, localización, número de usuarios, número de apartamentos, 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 Registro de Novedades o a 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.	Auxiliar Administrativo		
09	Se emite el documento final de Censo de Usuarios	Gerente y Aux. Activo.		
10	Se corrige o actualiza los datos contenidos en el Kardex de Usuarios y/o en el libro de Usuarios de la entidad.	Aux. Activo.		
11	Se comunica a las entidades gubernamentales pertinentes, los resultados del catastro de Usuarios	Gerente		
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: AC-08-03	Página: 1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato de Planilla de Censo AC-08-03-01

FORMATO DE PLANILLA DE CENSO AC-08-03-01

Nombre Suscriptor	Código Suscriptor	Dirección	Teléfono	No. Personas que habitan	No. Baños	No. De Habitaciones	No. De Tomas de agua	Tipo de Saneamiento	No Medidor

2.3.4 PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Las Juntas de Saneamiento están obligadas a habilitar una Oficina de Atención al Usuario, para recibir, tramitar y responder las solicitudes y reclamos que presenten los Usuarios. (Art. 13 del Reglamento del Usuario del ERSSAN).

2.3.4.1 PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS, PETICIONES Y RECURSOS

a) Código: AC-09-01

b) Objetivo

Recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores, o los suscriptores potenciales en relación con el servicio que presta la entidad.

c) Alcance

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

d) Definiciones

Solicitud es cualquier petición realizada por un usuario a la Junta de Saneamiento que implique la realización de alguna acción u omisión concreta. Las solicitudes pueden ser efectuadas en forma verbal o escrita.

Reclamo es una manifestación de disconformidad de un usuario respecto de cualquier aspecto de nivel del servicio que le afecta y que provenga de una decisión u omisión explícita o implícita de la Junta de Saneamiento.

Recurso de Reconsideración. Todo Usuario tiene derecho a ejercer el recurso de reconsideración ante la Junta, con el objeto que éste revoque la resolución expresa o tácita adoptada respecto de una solicitud o reclamo presentado por el mismo Usuario.

Para ello debe tener en cuenta los términos que reglamenta el artículo 23 del reglamento del usuario del ERSSAN.

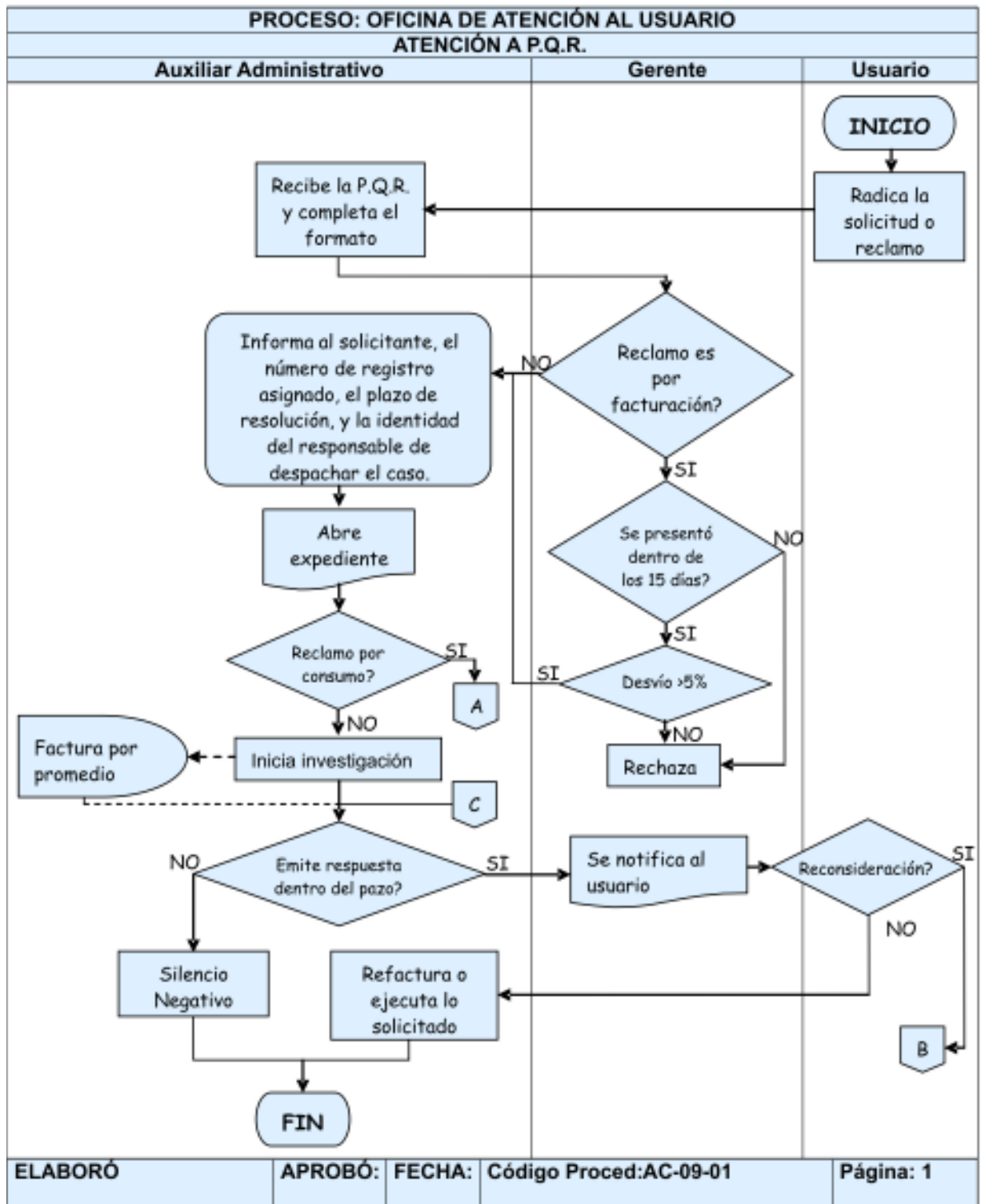
Recurso de Apelación ante el ERSSAN Artículo 24°.- Recurso de Apelación Ante el ERSSAN 5.- El usuario tiene derecho a presentar un recurso de apelación ante el ERSSAN en relación con el reclamo o recurso de reconsideración. Para tal fin deberá observar los requisitos y términos establecidos en el artículo 24 del Reglamento de Usuario del ERSSAN.

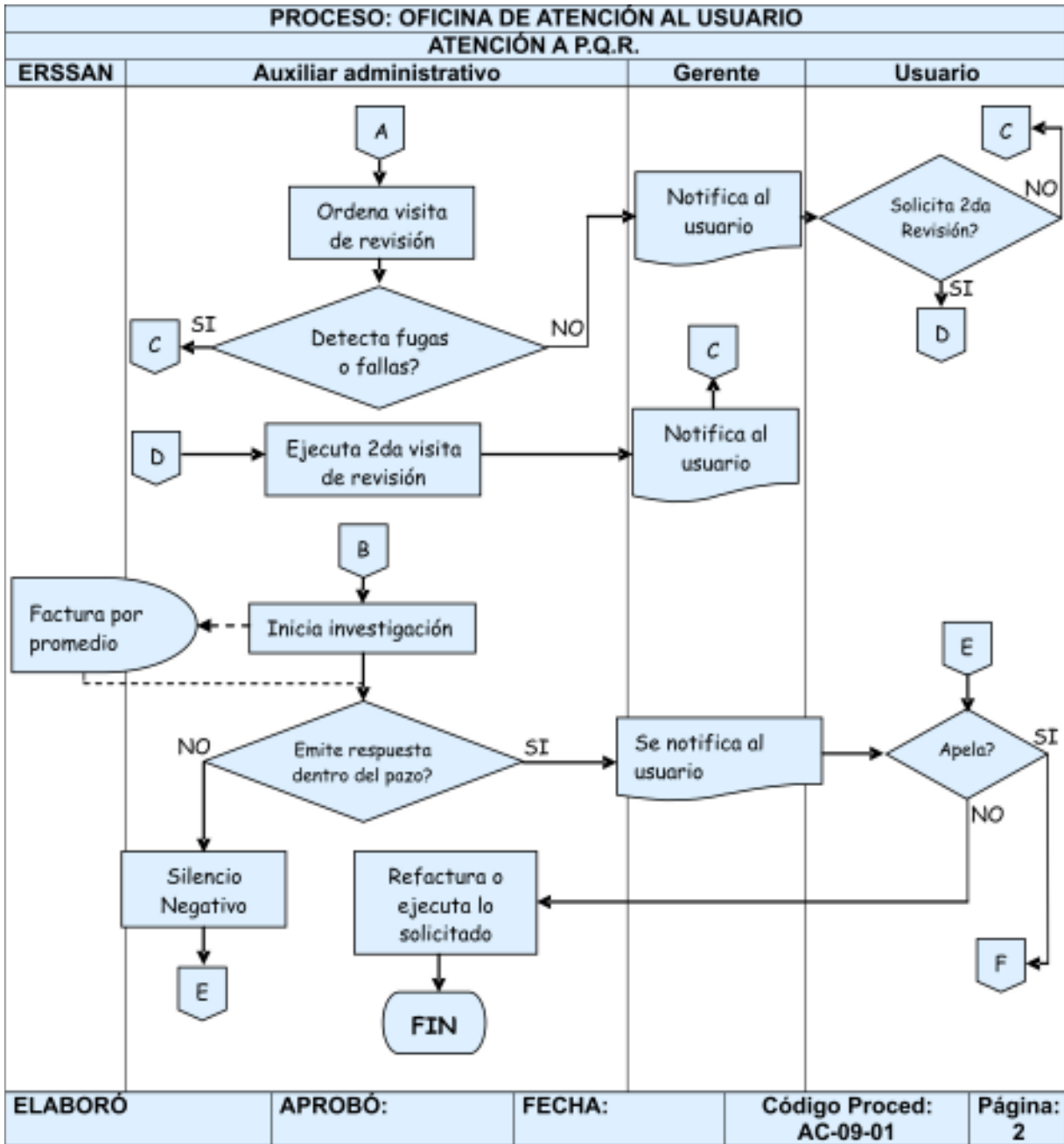
e) Desarrollo

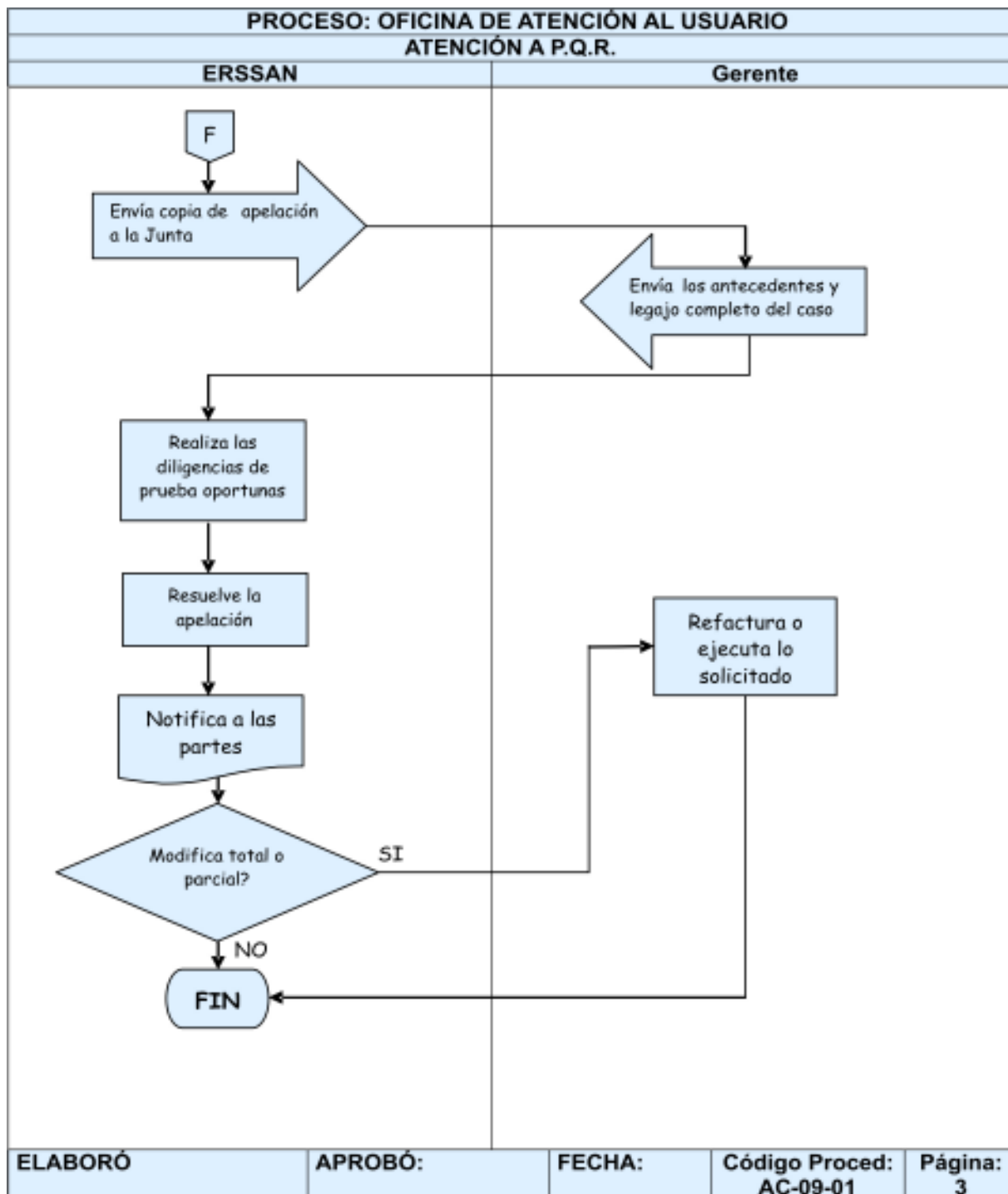
Act.	Descripción	Responsable			
01	El usuario radica la solicitud o reclamo.	Usuario			
02	Se registra la información en el formato correspondiente. Si el usuario no lo hace, si la solicitud es verbal, o telefónica, se debe completar la información requerida en el formato, con base en la solicitud.	Auxiliar Administrativo			
03	Si el reclamo es por facturación, es decir relativo a los consumos, y demás conceptos incluidos en la factura, así como sobre los valores aplicados a dichos rubros. Este debe ser presentado dentro de los quince (15) días de recibida la respectiva factura, salvo que hubiere mediado impedimento debidamente justificado por el Usuario, cuya prolongación no superará quince (15) días. Si no es del tipo, pasa a 10.	Gerente			
04	El reclamo debe ser admitido cuando, el desvío de consumo detectado con relación al consumo facturado sea superior al cinco por ciento (5%), y la causa no sea atribuible al Usuario.	Gerente			
05	Admitida la solicitud, cualquiera fuere la forma utilizada, se hará saber al solicitante, el número de registro asignado, el plazo previsto para la resolución, y la identidad o cargo de la persona responsable de despachar el caso.	Auxiliar Administrativo			
06	Se abre expediente en el que se incorporen todos los elementos del reclamo	Auxiliar Adm.			
07	Si el reclamo se refiera a consumos, se ordena visita de revisión, para determinar las fugas internas o externas, incluyendo el medidor, o cualquier anomalía que pueda haber generado el exceso de consumo denunciado. La inspección debe realizarse, dentro de los diez (10) días de recibido el reclamo.	Auxiliar Adm.			
08	En caso de no detectarse anomalías en la conexión e instalaciones cuya operación y mantenimiento sean responsabilidad de la Junta, se le debe notificar el resultado al Usuario reclamante, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de finalizada la verificación.	Gerente			
09	El Usuario, puede requerir una nueva verificación cuyo costo será facturado a su cargo en el período siguiente. Si no lo hace pasa a 13	Usuario			
10	La inspección debe ser efectuada dentro de los cinco (5) días siguientes de suscrito el compromiso de pago de los costos respectivos,	Plomero			
11	La resolución a esta segunda inspección debe expedirse, finalmente, dentro de los cinco (5) días siguientes.	Gerente			
12	Se efectúan las pruebas requeridas por el reclamante y que sean necesarias.	Gerente			
13	La Junta deberá pronunciarse en cuanto a la admisión o no del reclamo e incluir las medidas necesarias para ejecutar lo resuelto, dentro de los plazos específicos establecidos en el artículo 22 del reglamento del usuario	Gerente			
14	La resolución se notifica al reclamante dentro de las 48 horas de la fecha de su emisión y debe indicar el derecho del Usuario a la revisión de lo resuelto, por vía de la reconsideración, ante el mismo Prestador, y el plazo dentro del cual podrá ejercerlo. Se informará así mismo el derecho a plantear recurso de apelación ante el ERSSAN, y el plazo respectivo.	Gerente			
15	Mientras se resuelve la reclamación, la Junta debe facturar al usuario el consumo promedio de los últimos seis (6) periodos. Esta situación se podrá dar como máximo por dos periodos.	Auxiliar Adm.			
ELABORÓ		APROBÓ:	FECHA:	Código Proced:AC-09-01	Página: 1

16	Vencido el plazo para la emisión de la decisión, será considerado para el Usuario como denegatorio del reclamo, sin necesidad de intimación o aviso alguno por parte del reclamante.	Usuario			
17	Si el usuario no está conforme con la respuesta tiene derecho a ejercer, dentro de los 10 días de notificada la resolución objeto del recurso, el recurso de reconsideración ante la Junta. Si no lo hace pasa al punto 27	Usuario			
18	La reconsideración será resuelta dentro del plazo máximo de 10 días de presentada. Este plazo podrá extenderse por 5 días más, cuando deban realizarse diligencias adicionales de prueba. Para que la prórroga dispuesta resulte válida, deberá ser notificada al reclamante, como mínimo con 48 horas de anticipación al vencimiento del plazo máximo fijado para su resolución.	Gerente			
19	Si vencido el plazo establecido para la emisión de la resolución, no se emite respuesta, será considerado como denegatorio de la reconsideración, sin necesidad de intimación o aviso por parte del usuario recurrente, quedando habilitada la vía del recurso de apelación ante el ERSSAN. Pasa a 21	Usuario			
20	El Prestador deberá notificar, por escrito y en el domicilio del Usuario, la resolución adoptada, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de la emisión de la misma, con excepción de la resolución denegatoria por silencio. En el mismo acto de la notificación, se dejará constancia del derecho del Usuario de recurrir la resolución del Prestador ante el ERSSAN, por vía del recurso de apelación. Se indicará además el plazo y lugar de presentación del citado recurso.	Gerente			
21	Si persiste la inconformidad del usuario con la respuesta obtenida en el recurso de reconsideración, tiene derecho a presentar, dentro de los quince (15) días de notificada la resolución, un recurso de apelación ante el ERSSAN. Si no lo hace pasa a 26	Usuario			
22	El ERSSAN remitirá copia del escrito de apelación al Prestador, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de recibido.	ERSSAN			
23	El Prestador deberá, en el plazo máximo de cinco (5) días, enviar los antecedentes y legajo completo del caso, y de considerarlo conveniente, emitir sus argumentos relativos al contenido del recurso de apelación.	Gerente			
24	El ERSSAN podrá realizar las diligencias de prueba que estime oportunas, incluso requerir al Prestador, documentación adicional o informes especiales, los que deberán ser cumplimentados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de notificado el requerimiento. El ERSSAN podrá, alternativamente, intentar la conciliación del caso, a través del acuerdo entre las partes.	ERSSAN			
25	El ERSSAN deberá emitir resolución dentro del plazo máximo de sesenta (60) días, contado a partir de la fecha de recepción del recurso, plazo dentro del cual deberá sustanciar la íntegra tramitación del caso. La resolución del ERSSAN se limitará a revocar, total o parcialmente, la resolución recurrida, indicando, en su caso, los efectos emergentes, o confirmando lo actuado y/o resuelto por el Prestador.	ERSSAN			
26	La resolución que adopte el ERSSAN, será notificada a las partes dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de emitida, y será cumplida por el Prestador o el Usuario, según corresponda, dentro de los diez (10) días siguientes de la fecha de notificación.	ERSSAN			
27	Una vez resuelto el reclamo, se procederá a la refacturación del o los periodos sujetos a facturación provisoria, en función de los alcances de la resolución.	Auxiliar Administ.			
ELABORÓ		APROBÓ:	FECHA:	Código Proced:AC-09-01	Página: 2

f) Diagrama de Flujo







g) Documentación relacionada

Formato Registro de quejas peticiones y reclamos **AC-09-01-01**

FORMATO DE REGISTRO DE P.Q.R. AC-09-01-01

P.Q.R. No.	Fecha de recepción:	Día	Mes	Año
DATOS DEL SUScriptor				
Nombre del Solicitante:		C.I.No.		
Nombre del Propietario:		C.I.No.		
Dirección completa:				
Barrio		Teléfono		
DESCRIPCIÓN DEL P.Q.R.				
Respuesta No.		Fecha de Respuesta		
COMENTARIOS				
Se envió a ERSSAN		SI [<input type="checkbox"/>]	NO [<input type="checkbox"/>]	Fecha de envío:

2.3.5 PROCESO: CONEXIONES DOMICILIARIAS

Los usuarios que tengan disponibilidad del servicio, deberán obligatoriamente ser conectados al servicio público de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario; y los usuarios sólo podrán solicitar la desconexión o la no conexión de los servicios cuando el inmueble estuviere deshabitado o baldío, pagando el cargo que por única vez corresponda de acuerdo con el cuadro tarifario vigente³.

2.3.5.1 PROCEDIMIENTOS: Instalación de Acometida

a) Código: AC-11-01

b) Objetivo

Ejecutar la instalación del servicio al sistema de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario, a fin de prestar el servicio al suscriptor o usuario.

³ Artículo 37, Ley 1.614 de 2000.

c) Alcance

Aplica a todas las conexiones domiciliarias nuevas a partir de la aprobación del procedimiento.

d) Definiciones⁴

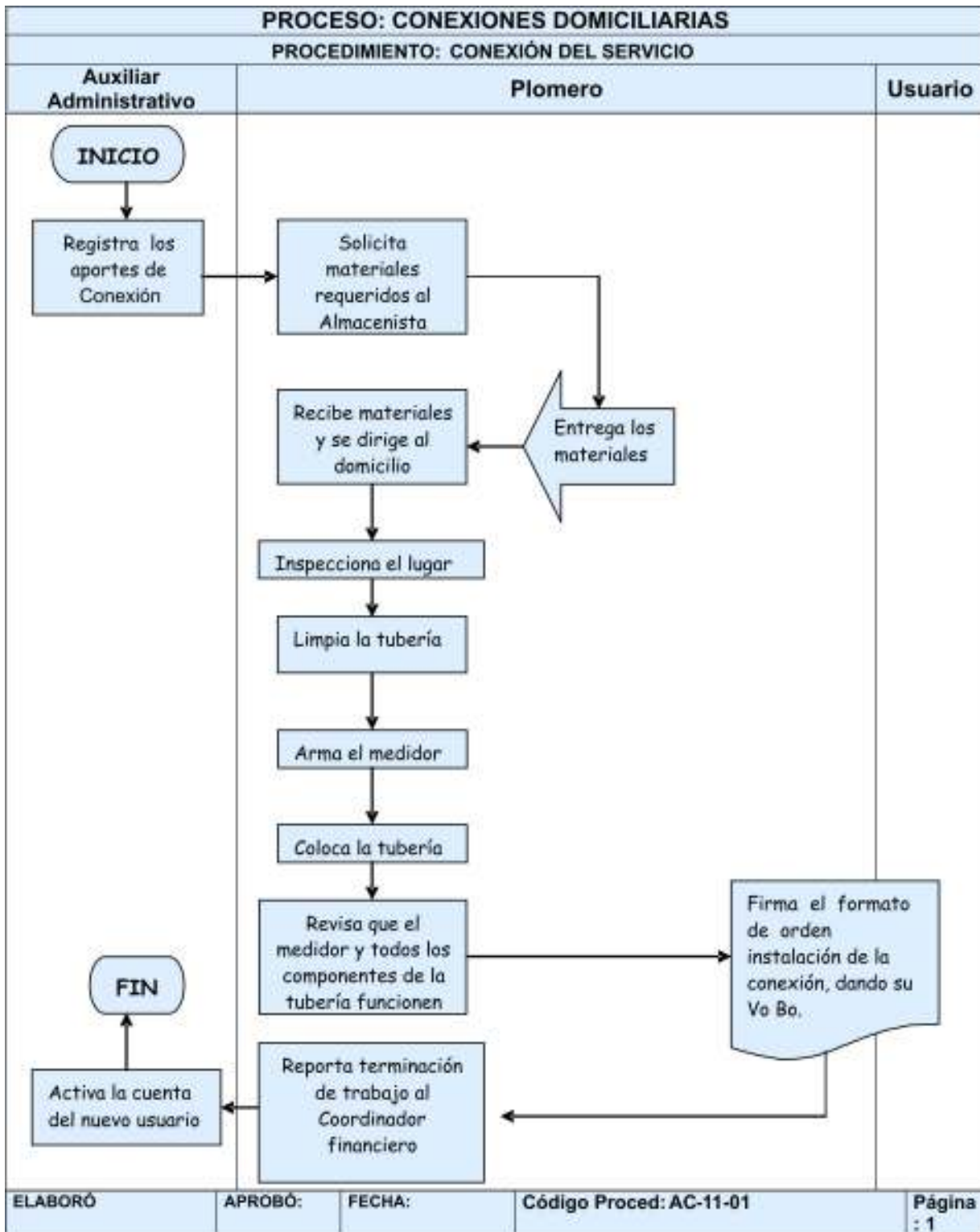
Caja del Medidor: Caja, ubicada en la acera o muro lindero, dentro de la cual se instala el medidor con sus accesorios, que conecta de un lado con el ramal domiciliario de agua potable y del otro, con la red de distribución interna.

Conexión de Agua Potable: Conjunto de tuberías y accesorios que permiten el ingreso de agua potable desde la red de distribución hacia las instalaciones internas del inmueble. Consta de dos partes: el ramal domiciliario o conexión externa, que va desde el punto de empalme con la red pública de distribución, hasta la llave maestra, incluyendo el medidor; y la red interna de distribución que comprende el sistema para abastecer el consumo y/ o utilización por parte de los Usuarios y terceros comprendidos del inmueble, a través de los artefactos y en instalaciones intradomiciliarias. El uso de la definición “conexión” en este Reglamento, refiere a la primera parte únicamente.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Una vez el usuario cancela los aportes de conexión, se expide la orden de instalación de la acometida. (Véase procedimiento de Facturación y Recaudo)	Auxiliar Administrativo
02	Plomero solicita materiales requeridos al Auxiliar Administrativo	Plomero
03	Recibe la solicitud y hace entrega de las herramientas y materiales requeridos.	Auxiliar Administrativo
04	Con las herramientas y materiales necesarios, el plomero se dirige al domicilio en cuestión.	Plomero
05	Se inspecciona el lugar a fin de buscar la tubería de la red a la cual se va a hacer la conexión de agua potable, haciendo una excavación lo suficientemente amplia alrededor de la misma.	Plomero
06	Se limpia la tubería para colocar el collar de derivación, el cual va a conectarse la conexión de agua potable.	Plomero
07	Si se va a colocar medidor, se arma éste dentro de la cajilla o cámara dispuesta para ello.	Plomero
08	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.	Plomero
09	Se revisa que el medidor y todos los componentes de la acometida funcionan perfectamente	Plomero
10	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.	Plomero
ELABORÓ		APROBÓ:
		FECHA:
		Código Proced: AC-11-01
		Página: 1

⁴ Artículo 3, Reglamento de Calidad para Permisarios.



g) Documentación relacionada

Formato Orden de Instalación de la Conexión **AC-11-01-01**

FORMATO DE ORDEN DE CONEXIÓN AC-11-01-01

Solicitud de Servicios No:		Fecha de la Orden:		
Nombre del Suscriptor:				
Dirección del Predio:			Barrio:	
Código del Suscriptor:				
Incluye:	Medidor []	Tapa []		
Ordenado por:			Vo. Bo.:	
CUMPLIDO DE INSTALACIÓN DE CONEXIÓN				
Fecha de Instalación de Servicio:				
Medidor Instalado:	SI [] NO []	Número:	Marca:	
Lectura Actual:				
El suscrito plomero certifica que los servicios fueron instalados a satisfacción			En mi calidad de suscriptor declaro que los servicios fueron conectados en la fecha y a satisfacción	

2.3.5.2 PROCEDIMIENTO: Reconexión o reinstalación.

a) Código: AC-11-02

b) Objetivo

Restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron imputables al suscriptor o usuarios.

c) Alcance

Aplica a todos los suscriptores o usuarios que hayan eliminado su causa, o que hayan pagado todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra y que hayan satisfecho las sanciones previstas.

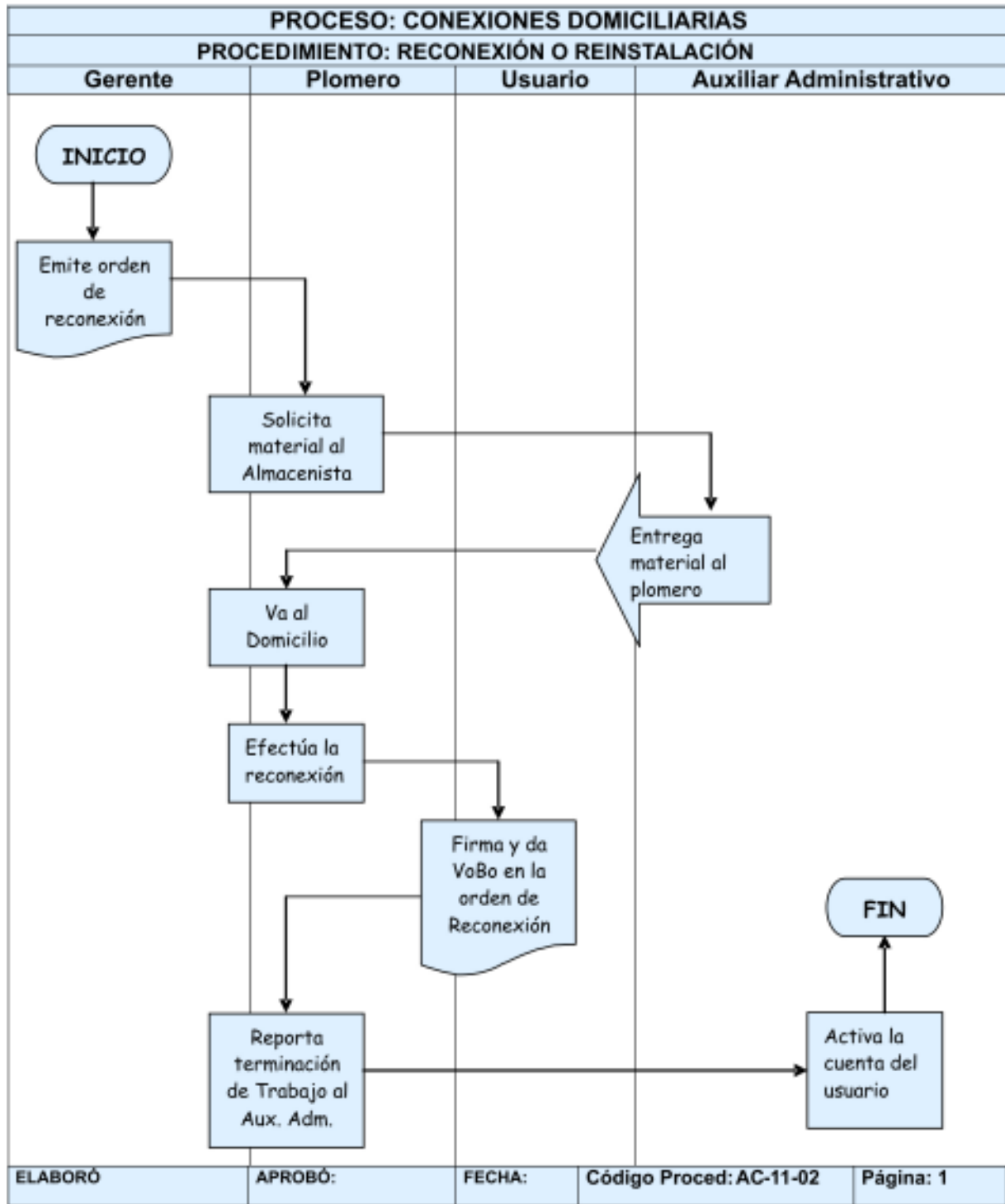
d) Definiciones (No se hacen necesarias)

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable		
01	Emitir la orden de reconexión, si se ha eliminado su causa sea por respuesta a P.Q.R. o por haber cancelado la deuda y costos complementarios.	Gerente		
02	Se solicita los materiales y herramientas necesarios para la reconexión del servicio.	Plomero		
03	Recibe solicitud y hace entrega de los materiales solicitados al Plomero.	Auxiliar Administrativo		
03	Plomero va al domicilio en cuestión con las herramientas y materiales que se le entregaron a fin de ejecutar la reconexión.	Plomero		
04	Se efectúa la reconexión domiciliaria. Se abre una zanja alrededor del tubo, a fin de quitar los tapones aislantes y se coloca una unión de PVC.	Plomero		
05	El Usuario firma la orden de reconexión como forma de satisfacción del trabajo realizado.	Usuario		
06	Se entrega la orden de reconexión firmada por el usuario a la oficina al finalizar la jornada.	Plomero		
07	Se activa la cuenta del Usuario a fin de facturar el servicio.	Auxiliar Administrativo		
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: AC-11-02	Página: 1



f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato de Orden de Reconexión **AC-11-02-01**

Formato Resumen de Orden de Reconexión **AC-11-02-02**

FORMATO DE ORDEN DE RECONEXIÓN AC-11-02-01

Orden de Reconexión No.:	Fecha:	Día	Mes	Año
Nombre del Suscriptor:				
Dirección:		Código		

Señor Suscriptor

Me permito informarle que en la fecha le ha sido restablecido el servicio de provisión de agua potable, teniendo en cuenta su cumplimiento con el pago de la deuda.

Para la entidad es muy grato poder prestarle el servicio.

Agradeciendo su colaboración,

ADMINISTRADOR

CC. Kardex de Usuario

-----El agua es vida, cuidala y has buen uso de ella. No la desperdicies!-----

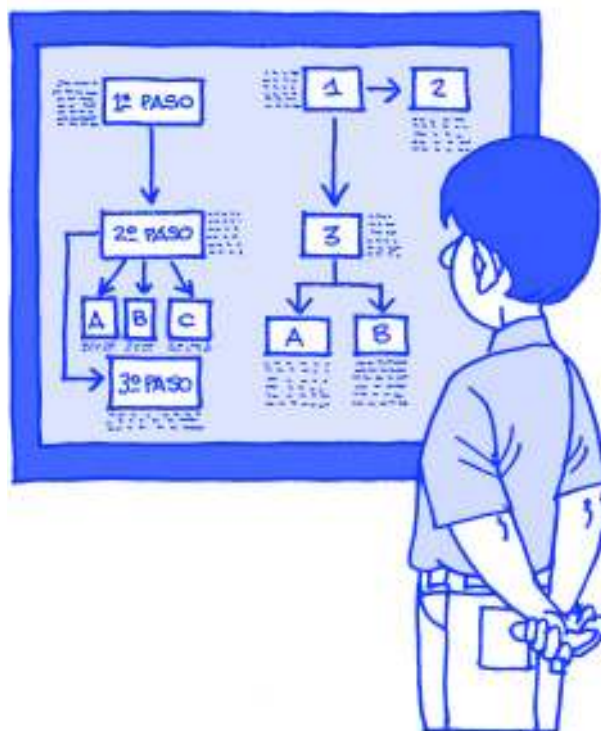
FORMATO RESUMEN DE ORDEN DE RECONEXION AC-11-02-02

PERIODO DESDE _____ HASTA _____

Código del Suscriptor	Dirección	Reconexión		Observaciones
		SI	NO	

2.3.6 PROCESO: CONTROL DE REDES

El control y mantenimiento de los componentes del sistema de provisión de agua es de vital importancia no sólo desde el punto de vista económico, sino también en términos sociales y ambientales. En la perspectiva ambiental, la disminución de las pérdidas de agua representa una reducción en la tasa de explotación del recurso agua, que se refleja en un esfuerzo menor para recuperar tanto el ecosistema que produce el agua cruda, como a aquel que recibe los elevados volúmenes de residuos de contaminantes producidos por el hombre al utilizarla. Por su parte, la rentabilidad social se expresa en la ampliación de coberturas, se regulan las presiones del servicio, se pueden destinar más recursos a la calidad del agua suministrada y se repercute en las relaciones Usuario-Empresa⁵.



2.3.6.1 PROCEDIMIENTO: Control de Daños y Fugas

a) Código: AC-12-01

b) Objetivo

Establecer un control del estado físico de los componentes del sistema de provisión de agua potable, a fin de reaccionar efectivamente ante los daños y fugas que reporten los Usuarios o se detecten, a fin de efectuar las correcciones y ajustes necesarios y evitar una alteración en la prestación del servicio.

c) Alcance

Aplica a todo daño y fuga en las redes, en cuales el Plomero está en la capacidad de efectuar las reparaciones y mantenimiento correspondiente.

d) Definiciones

Fugas o pérdidas de agua: Salida o escape accidental de agua en cualquier parte de los componentes del sistema de abastecimiento. Las fugas se subdividen en: a) *Fugas visibles*, éstas normalmente fluyen a la superficie e inundan las vías, produciendo ruidos audibles en algunos casos; b) *Fugas invisibles*, éstas se filtran usualmente por la tierra produciendo un ruido leve. Son las más difíciles de descubrir y en algunos casos, es dispensable utilizar aparatos electromecánicos para ello.

⁵ Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial - Colombia. Agua no Contabilizada para municipios menores y zonas rurales. Ing. William Carrasco Mantilla, 2003.

Agua no contabilizada: Diferencia entre el volumen de agua que capta el sistema de abastecimiento, se transporta y procesa, y el volumen de agua que se entrega y factura a los usuarios del sistema. Esta se calcula mediante el IANC.

IANC: Índice de agua no contabilizada, indicador porcentual que relaciona el volumen total de agua que se suministra a las redes con el volumen total de agua que se factura a los usuarios de éstas en un período determinado, a saber:

$$\text{IANC(\%)} = \frac{\text{Volumen de agua producido} - \text{Volumen de agua facturado}}{\text{Volumen de agua producido}} \times 100$$

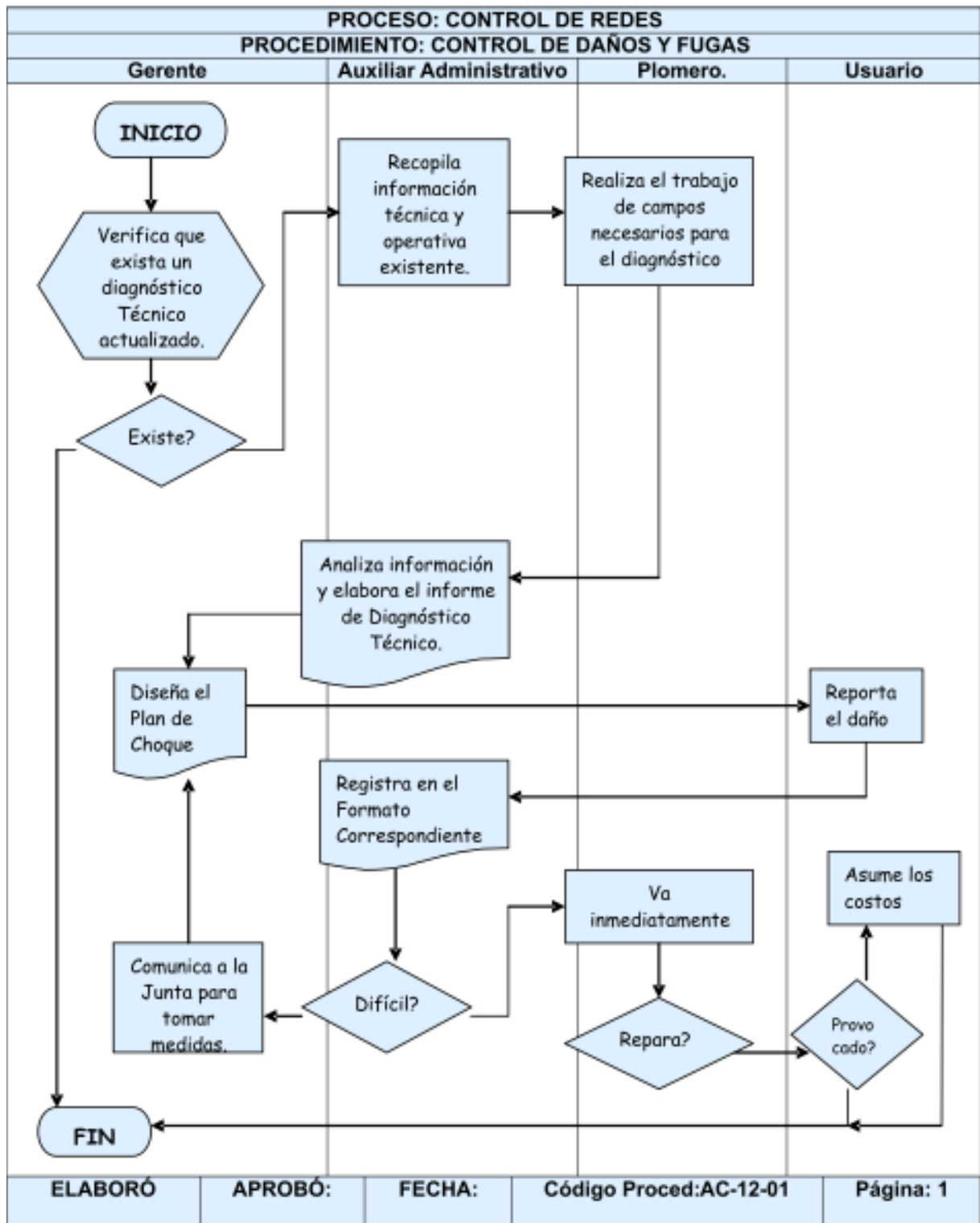
Diagnóstico técnico: Diagnóstico que establece el balance de aguas del sistema y los niveles de pérdidas técnicas en cada componente.

Plan de Choque: Actividades para controlar las pérdidas físicas de agua tales como reboses en los tanques, fugas por filtración en las estructuras y escapes en tuberías y accesorios. En el plan de choque se consignan la lista de reparaciones con definición de tiempos y responsables. Para definir y priorizar el plan de choque se pueden adoptar los siguientes criterios: a) Identificar las fugas visibles; b) Efectuar los correctivos a las fugas más representativas; c) Atender con prioridad las fugas y d) Establecer prioridades en la atención de fugas que afecten las presiones en las redes o la continuidad del servicio.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable			
01	Se verifica que exista un diagnóstico técnico actualizado.	Gerente			
02	Si no existe o requiere actualizarse, se inicia identificando los procesos y componentes del sistema de Provisión de agua.	Gerente			
03	Se recopila la información técnica y operativa existente.	Aux. Administrativo			
04	Se efectúan los trabajos de campo necesarios para hacer el diagnóstico técnico.	Plomero			
05	Se produce un informe completo del diagnóstico técnico.	Aux. Administrativo			
06	Se define el plan de choque. Las actividades inscritas deben llevarse a cabo a corto y mediano plazo.	Gerente			
07	El Usuario reporta el daño verbal o escrito directamente en la oficina.	Usuario			
08	Se registra el daño en el formato correspondiente, a fin de programar la revisión o inspección del daño o fuga.	Aux. Administrativo			
09	Si el daño reportado es en las redes, el plomero revisa inmediatamente el lugar de los hechos a fin de tomar las medidas correctivas necesarias.	Plomero			
10	Si el daño no presenta dificultades, se repara inmediatamente. Si el daño no se pudo arreglar se comunica al Gerente a fin de reportar a la Comisión Directiva el hecho y que se tomen las medidas pertinentes.	Plomero			
11	Si el daño reparado, es culpa o fue ocasionado por parte del Usuario, éste asumirá los costos en que se incurran. Se hace el reporte de novedades correspondiente.	Usuario			
ELABORÓ		APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: AC-12-01	Página: 1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato Plan de Choque **AC-12-01-01**

Formato Registro de daños y fugas en las redes **AC-12-01-02**

FORMATO PLAN DE CHOQUE AC-12-01-01

Plan de Choque No.		Periodo desde		Hasta
Componente	Acción a efectuar	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Responsable

FORMATO REGISTRO DE DAÑOS Y FUGAS EN LAS REDES AC-12-01-02

Registro No.		Periodo desde		Hasta
Componente	Descripción	Fecha de reporte	Fecha de Reparación o medidas correctivas	Responsable

2.3.6.2 PROCEDIMIENTO: Catastro de Redes

a) Código: AC-12-02

b) Objetivo

Disponer de información actualizada sobre la red de provisión de agua potable, detallando los datos técnicos de la red y sus accesorios tales como uniones, codos, válvulas, hidrantes, etc.

c) Alcance

Aplica a todos los sistemas de provisión de agua potable, con o sin medición.

d) Definiciones

Catastro de Redes: Plano general de la localidad de influencia, donde se especifica la ubicación de tuberías, diámetros, válvulas, hidrantes y todo otro complemento o accesorio importante que se tenga incorporado o que haga parte de la red de distribución de agua potable. Los soportes de este plano son las fichas y datos técnicos de los ítems que la componen.

Excavación: Acción por la cual se realiza una zanja o hueco con determinadas medidas de profundidad, ancho y longitud. Es necesario realizar una excavación cuando se requiere localizar físicamente y conocer las características técnicas de una tubería, válvula, hidrante o accesorio.

Planos zonales: Planos resultantes de la división en zonas del plano maestro. Se recomienda elaborar planos de zona sólo para cabeceras municipales debido a que su tamaño lo amerita.

Fichas técnicas: Registro de los datos y detalles técnicos, donde se detalla la localización, las características, el inventario e información general de cada uno de los accesorios y tuberías que conforman la red de distribución.

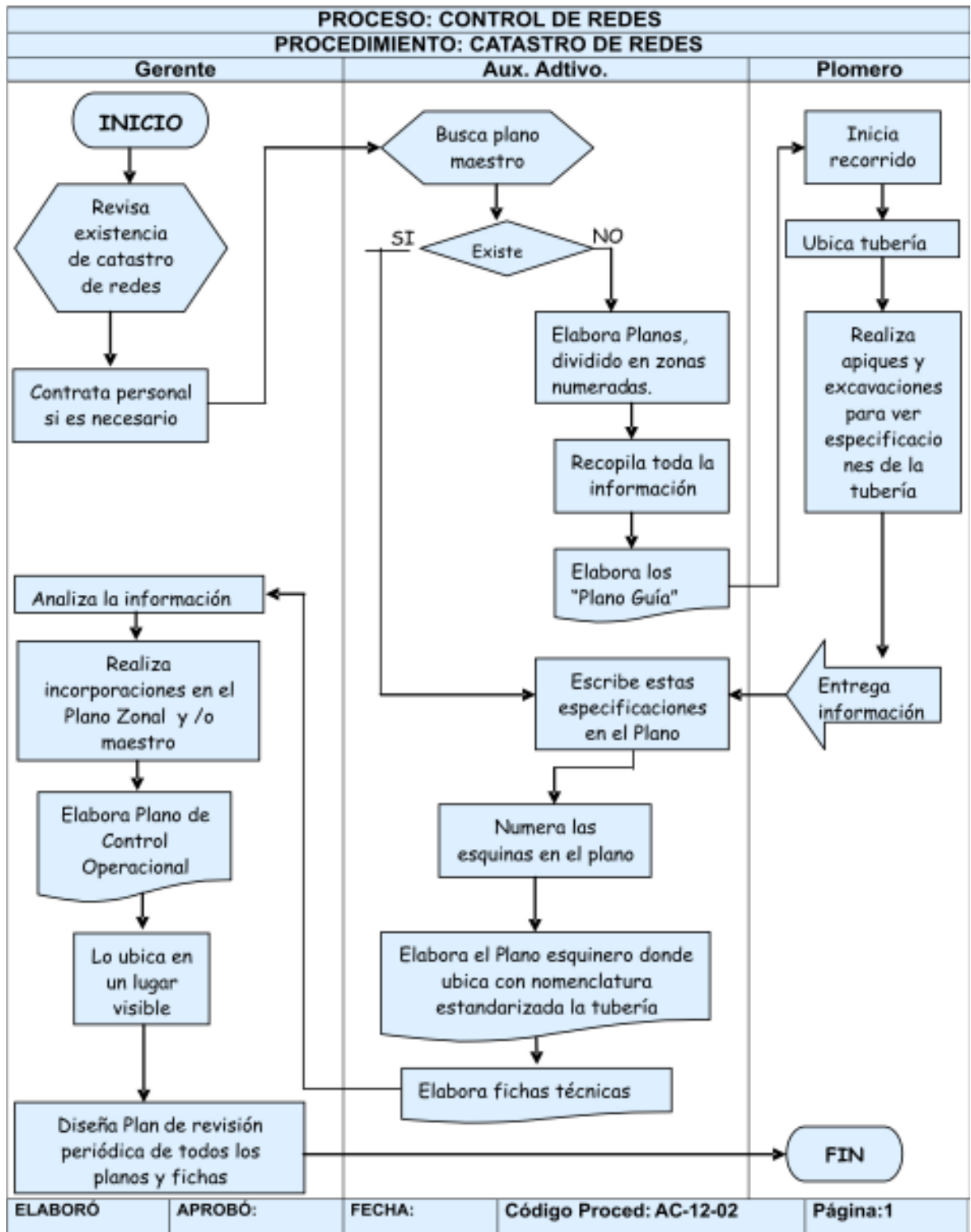
Plano de Control Operacional: Plano Maestro de la localidad, donde se detalla la ubicación, referencia y estado de cada componente de la red de distribución. Este plano se coloca en una cartelera, preferiblemente con base de corcho, de manera visible en la oficina de la entidad. La representación del estado de los componentes se hace mediante alfileres de colores, permitiendo visualizar en un solo plano la situación operacional general del servicio de provisión de agua.



e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable		
01	Se verifica la existencia del Catastro de Redes de la entidad.	Gerente		
02	Para iniciar el Catastro de Redes, se busca el Plano Maestro de la red.	Aux. Activo		
03	Si no existe el plano maestro, se busca o pide el plano en la oficina de SENASA. Si no se consigue, es necesario efectuar el levantamiento del plano de la localidad de escala 1:5000 (1 cm = 50 cm).	Aux. Activo		
04	El plano maestro se cuadrícula en zonas. Cada zona se enumera a fin de identificar los planos zonales con los se va a trabajar.	Aux. Activo		
05	Se estima el personal necesario para levantar el catastro técnico de redes. Generalmente, el equipo de trabajo está compuesto por un Ingeniero Civil, un Auxiliar de ingeniería, un técnico o inspector plomero, dos obreros y un dibujante en oficina. La conformación del equipo depende del tamaño de la localidad, del presupuesto y de la capacidad creativa del Gerente.	Gerente		
06	Si requiere contratar personal, se selecciona bajo el procedimiento de selección de personal.	Gerente		
07	Para el levantamiento de los planos zonales, se recopila la información técnica existente, cumplidos de obra y el material técnico que se disponga.	Aux. Activo		
08	Se preparan esquemas que permiten realizar con mayor rapidez los "planos guías", con información para efectuar en el terreno la comprobación, la identificación y la ubicación exactas de la red de distribución, de sus accesorios y piezas especiales.	Auxiliar Activo		
09	Se inicia el recorrido de la red desde la captación por parte del plomero y los ayudantes vinculados.	Plomero		
10	Se identifica la ubicación de las tuberías y sus accesorios, con el apoyo de personal de mayor experiencia que estuvo vinculado anteriormente a la empresa (plomeros), a fin de contar con información más confiable y adelantar a un menor costo este trabajo.	Plomero		
11	Se realizan los apiques o excavaciones necesarias a fin de verificar las características técnicas de las tuberías y sus accesorios del sistema.	Plomero		
12	Los datos recopilados se especifican en los planos zonales o plano maestro, detallándose el tipo, clase, año aproximado de instalación, diámetros, longitudes y profundidades.	Aux. Activo		
13	Una vez dibujada la red se procede en el plano zonal a enumerar cada esquina de manzana contenida dentro del plan zonal, de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, iniciando el número 1. (Plano esquinero)	Auxiliar Administrativo		
14	En cada plano esquinero, se ubica en detalle mediante nomenclatura estandarizada las tuberías, las válvulas, hidrantes, accesorios, piezas especiales y las interconexiones que conforman la red de distribución en las esquinas o cruces de calles. Estos componentes se referencian a un punto fijo (andén, postes, etc.) y se especifica su ubicación y profundidad.	Auxiliar Administrativo		
15	Se elaboran las fichas técnicas correspondientes al registro, datos y detalles técnicos que caracterizan una tubería, válvula o accesorio de la red.	Aux. Activo		
16	Se hace un análisis y / o incorporación de los datos obtenidos a los planos zonales o al plano maestro.	Gerente		
17	Se prepara el plano de control operacional y se coloca en la oficina	Gerente		
18	Se establece la vigilancia sobre conveniencia operativa para su plano maestro y zonal como los esquineros y las fichas técnicas sean revisados (mínimo cada tres meses) y actualizados	Gerente		
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: AC-12-02	Página:1

f) Diagrama de Flujo.



2.4 ÁREA FINANCIERA

2.4.1 PROCESO: CONTABILIDAD

La contabilidad 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 informes para efectos fiscales.

Los siguientes procedimientos básicos son una propuesta de los que se enmarcan en este subsistema. Queda a consideración de la entidad, profundizarlos y adaptarlos a sus necesidades y realidad local.

2.4.1.1 PROCEDIMIENTO: Formulación de Presupuesto

a) Código: GF-13-01

b) Objetivo

Estimar o proyectar el cálculo de los ingresos y egresos de una empresa en un período de tiempo determinado.

c) Alcance

Aplica a la formulación de presupuesto que adelante la entidad cada año. Este presupuesto es adelantado por el Gerente, pero es responsabilidad de la Junta.

d) Definiciones

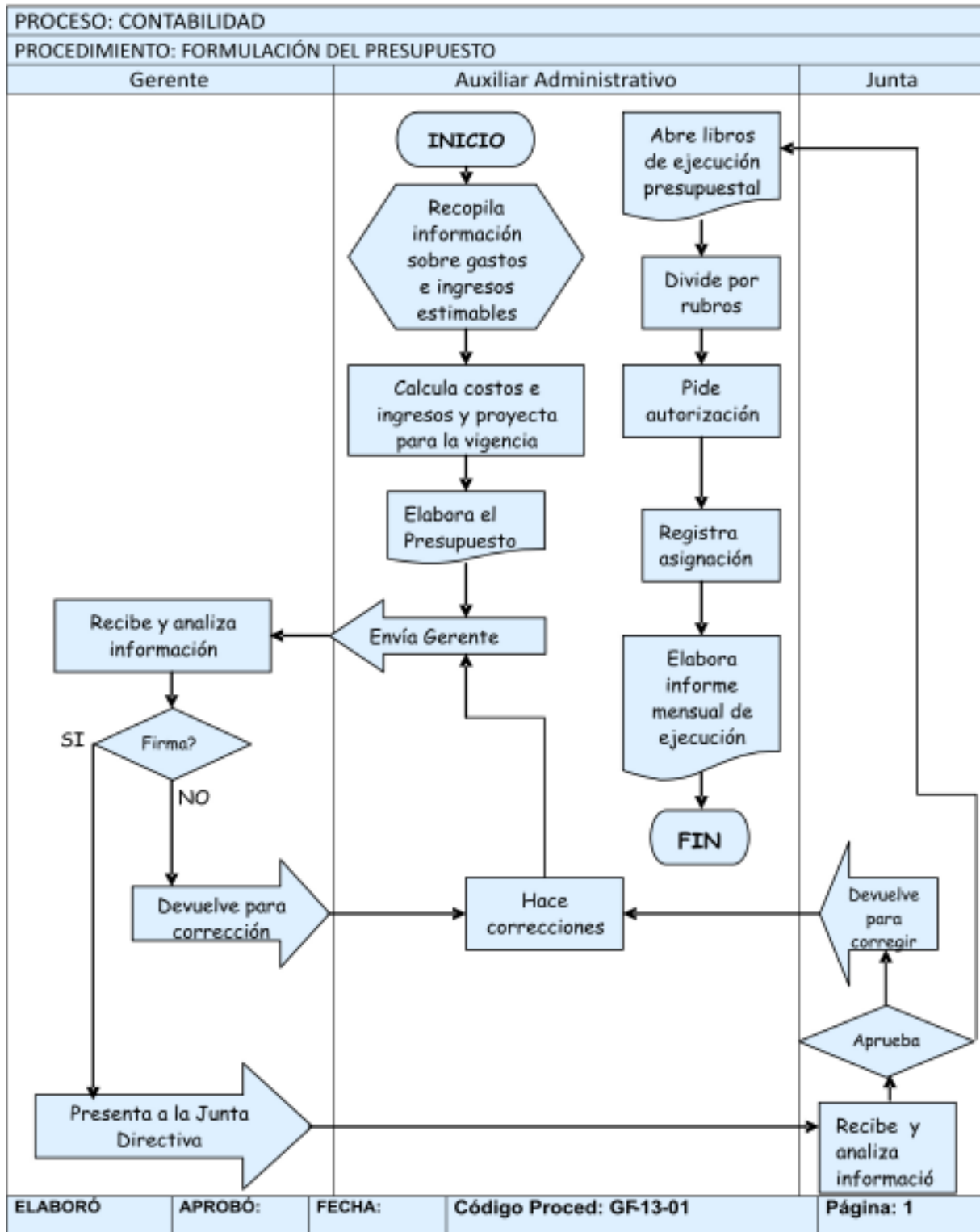
Ingresos proyectados: Son los ingresos que resultan de hacer un análisis detallado y real de las tarifas por servicio, aportes por conexión, número de suscriptores, matrículas en trámite, consumo promedio, tarifas actuales, aportes municipales para ejecución de obras e inversión.

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.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable			
01	Se recopilan todos los soportes y datos con respecto tanto a costos y gastos como a ingresos estimables.	Auxiliar Administrativo			
02	Se calculan los ingresos y egresos en los cuales la entidad estima o proyecta que va a incurrir en el ejercicio.	Auxiliar Administrativo			
03	Se elabora el documento de presupuesto. El gerente lo revisa para confirmar que esté correcto.	Auxiliar Administrativo y Gerente			
04	Se presenta el presupuesto ante Junta 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 ingreso y otro para egresos.	Auxiliar Administrativo			
06	Este registro debe efectuarse por capítulo y artículo en hoja separada para cada uno de los rubros que constituyen al presupuesto, con su asignación fijada.	Auxiliar Administrativo			
07	Si se presenta una asignación presupuestaria en el ejercicio, se elabora la autorización correspondiente.	Auxiliar Administrativo			
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 ejecución presupuestaria.	Auxiliar Administrativo			
ELABORÓ		APROBÓ:	FECHA:	Código Proced: GF-13-01	Página: 1

f) Diagrama de Flujo



g) Documentación relacionada

Formato Control de Ingresos Presupuestados **GF-13-01-01**

Formato Control de Egresos Presupuestados **GF-13-01-02**

FORMATO DE CONTROL DE INGRESOS PRESUPUESTADOS **GF-13-01-01**
PARA EL AÑO

INGRESOS OPERACIONALES		
Art.	Agua Potable	Valor (G)
1	Cargo Fijo	
2	Consumo	
3	Aportes de Conexión	
4	Multas, recargos, reconexión	
5	Otros, ingresos- aprovechamiento	
INGRESOS NO OPERACIONALES		
6	Aportes del municipio	
7	Para inversión	
8	Aportes de la nación	
9	Aportes del departamento	
10	Aportes de otras entidades	
TOTAL PRESUPUESTADO DE INGRESOS		



FORMATO DE CONTROL DE EGRESOS PRESUPUESTADOS GF-13-01-02 PARA EL AÑO -----

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO		Valor(G) si aplica
Art.	Gastos administrativos	
	Servicios Personales	
1	Sueldo personal nómina	
2	Auxilio de transporte	
3	Prima de servicio	
4	Honorario	
5	Prestación de servicio	
6	Capacitación	
7	Prima de vacaciones	
	Transferencias	
8	Fondo de cesantía	
9	Servi cio médicos	
10	Fondo de pensiones	
11	Contribuciones a ERSSAN	
	GASTOS GENERALES	
12	Materiales y suministros	
13	Compra de equipo de oficina	
14	Mantenimiento oficina	
15	Servicio públicos	
16	Viáticos y gastos de viaje	
17	Impresos, publicaciones y publicidad	
18	Comunicaciones y transporte	
19	Dotación al personal	
20	Pólizas y seguros de manejo y cump.	
21	Sistematización y facturación	
22	Otros gastos generales	
	GASTOS OPERACIONALES	
	Servicios Personales	
23	Sueldo personal nomina	
24	Auxilio de transporte	
25	Prima de servicios	
26	Honorarios	
27	Prestación de servicios	
28	Capacitación	
29	Indemnización por vacaciones	
30	Horas extras, dominicales y recargo nocturno	
	Transferencia	
31	Fondo de cesantía	
32	Servicios médicos	
33	Fondo de pensiones	
	Gastos Generales	
34	Materiales y suministros	
35	Compras de equipo	
36	Sustancias químicas	
37	Reactivos y elementos de laboratorio	
38	Energía para bombeo	
39	Viáticos y gastos de viaje	
40	Arrendamientos de equipos	
41	Seguros de equipos	
42	Dotaciones	
43	Mantenimiento	
	Subtotal gastos de funcionamiento	
	SERVICIO DE LA DEUDA	
44	Amortización capital	
45	Intereses	
46	Comisiones	
	INVERSIONES	
47	Inversiones Provisión de agua	
	Total presupuesto de egreso	

2.4.1.2 PROCEDIMIENTO: Ejecución Pasiva y Activa del Presupuesto.

a) Código: GF-13-02

b) Objetivo

Llevar un control de todas las afectaciones realizadas al presupuesto ya sea por ingresos o por egresos.

c) Alcance

Se aplica a aquellos compromisos que ya cuentan con la aprobación de las garantías y la existencia de disponibilidad presupuestal, salvo que se trate de la contratación con recursos de vigencias fiscales futuras (Ejecución Pasiva). Aplica para todas las afectaciones reales del presupuesto cuando se refieran a recaudos o ingresos (Ejecución Activa).

d) Definiciones

Imputación Presupuestal: registro débito o crédito que se hace a un rubro por un valor determinado. El rubro presupuestal que se afecta debe estar de acuerdo con el objeto del contrato o de los pagos recibidos y/o reconocimientos.

Ejecución Pasiva: corresponde a la imputación de un gasto o apropiación que se hace al presupuesto, para que se pueda dar la ejecución pasiva debe haber primero que todo la intención de gastar, luego la creación del compromiso, luego la obligación financiera (cuando se haya desarrollado el objeto del contrato) y finalmente la ejecución pasiva.

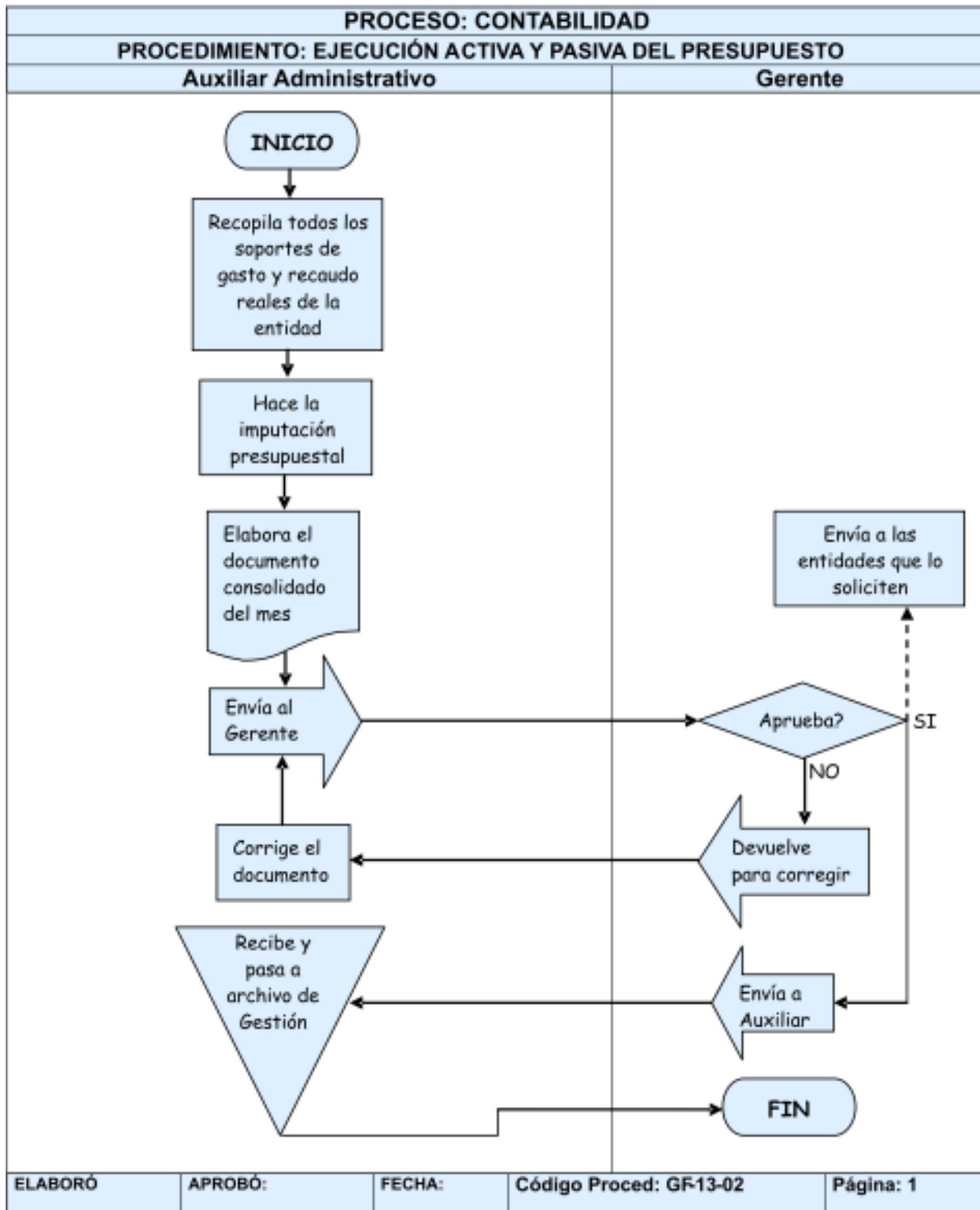
Ejecución Activa: es la imputación que se hace al presupuesto por las rentas percibidas por la entidad. Existen dos tipos de ejecución activa, el de causación y el de caja. El primero incluye los pagos recibidos más los reconocimientos. El segundo sólo se refiere a los pagos recibidos.

Reconocimientos: son los derechos a percibir rentas, es decir son valores causados a favor de la entidad y que aún no han sido recaudados. También conocidos como: debido cobrar o activo realizable.

e) Desarrollo

Activ.	Descripción	Responsable
01	Consolida la información de todos los recaudos y gastos reales realizados en la empresa.	Auxiliar Administrativo
02	Digita cada una de las afectaciones al presupuesto, en el paquete que se tiene para tal fin. Es decir hace la imputación presupuestal.	Auxiliar Administrativo
03	Unifica información en un consolidado general. Imprime y envía al Gerente.	Auxiliar Administrativo
04	Revisa consolidado, si encuentra error, lo devuelve al Coordinador Financiero; si está bien lo firma y lo envía a: Contraloría. Control Interno. Otras dependencias o entidades interesadas.	Gerente
05	Manda original a Archivo de Gestión.	Gerente
06	Recibe el original y lo archiva en su respectivo folio.	Auxiliar Administrativo
ELABORÓ	APROBÓ:	FECHA:
Código Proced: GF-13-02		
Página: 1		

f) Diagrama de Flujo



2.4.1.3 PROCEDIMIENTO: Control de Bancos y Conciliación Bancaria

a) Código: GF-13-03

b) Objetivos

Llevar un control exacto de los movimientos realizados en las cuentas bancarias de la entidad y cotejar las anotaciones que figuran en el extracto bancario con el libro banco a los efectos de determinar el origen de las diferencias.

c) 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.

d) Definiciones

Nota Débito: Es un comprobante que utiliza la empresa para cargar en la cuenta de sus clientes, un mayor valor por concepto de omisión o error en la liquidación de facturas y los intereses causados por financiación o por mora en el pago de sus obligaciones. Se debita clientes y se acredita la cuenta que corresponda según el concepto.

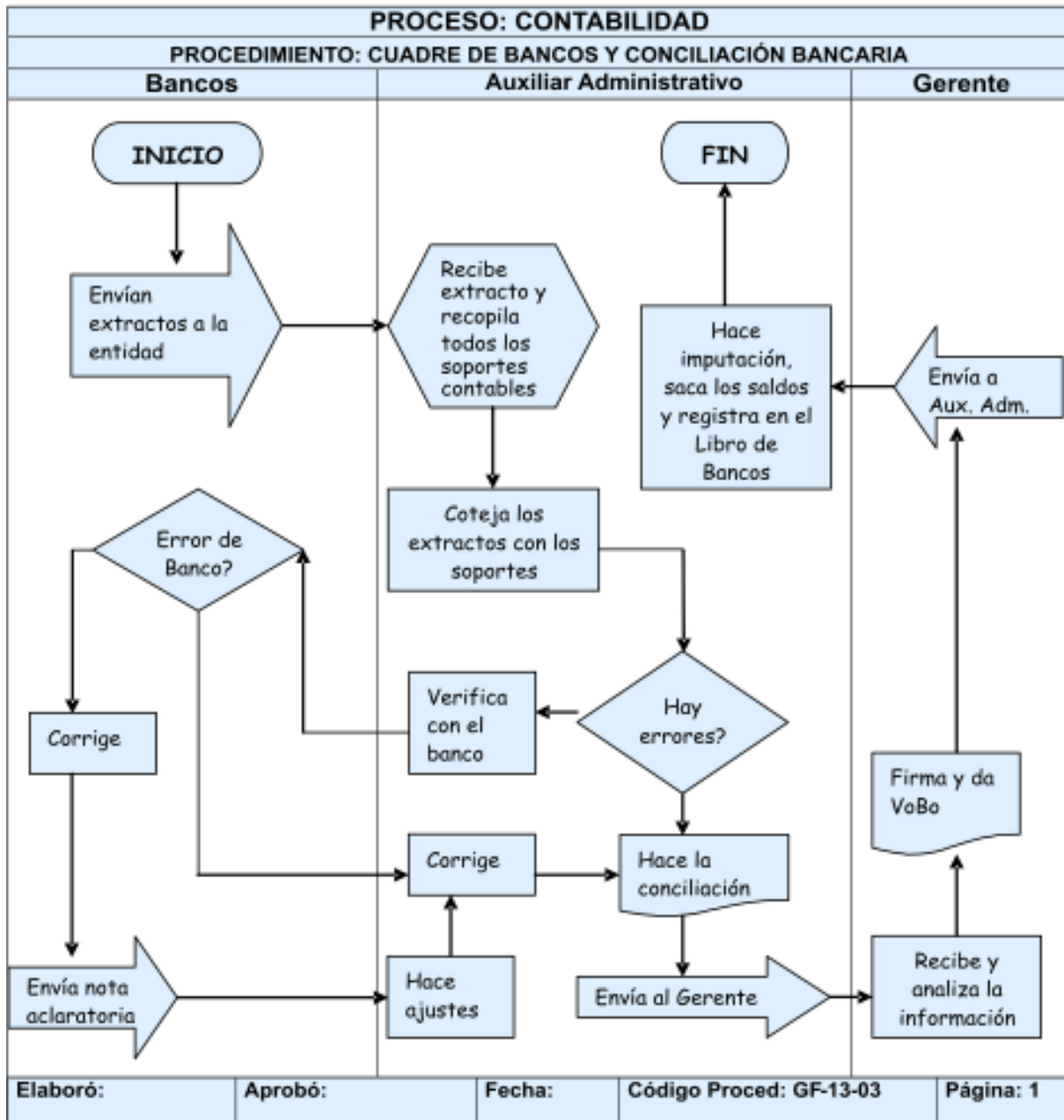
Nota Crédito: Es un comprobante que utiliza la empresa cuando concede descuentos y rebajas que no están liquidados en la factura, o cuando los clientes hacen devoluciones totales o parciales de las mercancías. Se acredita clientes y se debita la cuenta que corresponda según el concepto.

Conciliación Bancaria: La conciliación consiste en verificar la igualdad entre las anotaciones contables y las constancias que surgen de los resúmenes bancarios, efectuando el cotejo mediante un básico ejercicio de control, basado en la oposición de intereses entre la empresa y el banco. La conciliación bancaria NO es un registro contable, es una herramienta de control. Las diferencias generalmente se generan al haber demoras en registrar algunas operaciones por falta de información. Las *notas de débito bancarias* y las *notas de crédito bancarias* son emitidas por el banco y también originan diferencias. También puede ocurrir que la diferencia entre los registros de la empresa y el banco se deban a errores u omisiones cometidas por cualquiera de ellos. Éstas sí son diferencias reales deben corregirse si son de la empresa o reclamarse al banco si el error es suyo.

e) Desarrollo

Activ.	Descripción	Responsable
01	Recibe del Banco las Notas Débito y Crédito con los recibos cancelados y el extracto bancario.	Auxiliar Administrativo
02	Verifica las Notas Créditos con los recibos cancelados. Si está correcto, realiza cuadro de Bancos. Elabora las diferentes conciliaciones bancarias y firma. Si existe inconsistencia, verifica con el Banco.	Auxiliar Administrativo
03	Si no hay inconsistencias, envía las conciliaciones bancarias y el cuadro de bancos al Gerente.	Auxiliar Administrativo
04	Revisa el cuadro diario con las Notas Débito y Crédito y las conciliaciones bancarias, si tienen errores los devuelve al Coordinador Financiero para corrección. Si está bien, da el Vo. Bo. y lo envía al Auxiliar Administrativo.	Gerente
05	Realiza la imputación contable, obtiene saldo de las cuentas y registra en el Libro de Bancos.	Auxiliar Administrativo
Elaboró:		Aprobó:
Fecha:		Código Proced: GF-13-03
		Página: 1

f) Diagrama de Flujo



2.4.1.4 PROCEDIMIENTO: Manejo del Libro Mayor y Balance, Diario y Auxiliares

a) Código: GF-13-04

b) Objetivo

Registrar en orden cronológico todos los movimientos contables realizados por la empresa; para establecer si la empresa está dando utilidades o pérdidas.

c) Alcance

Aplica al manejo de los Libros Diario Columnario, Mayor y Balance y los Auxiliares, en

empresas comunitarias E.S.P. durante un mes generalmente estos registros se hacen con una periodicidad mensual.

d) Definiciones

Libro Diario: Libro principal generalmente denominado Diario Columnario, en el cual se registran en orden cronológico todos los comprobantes de diario elaborados por la empresa durante un mes. El número de columnas depende del número de cuentas que maneje la entidad.

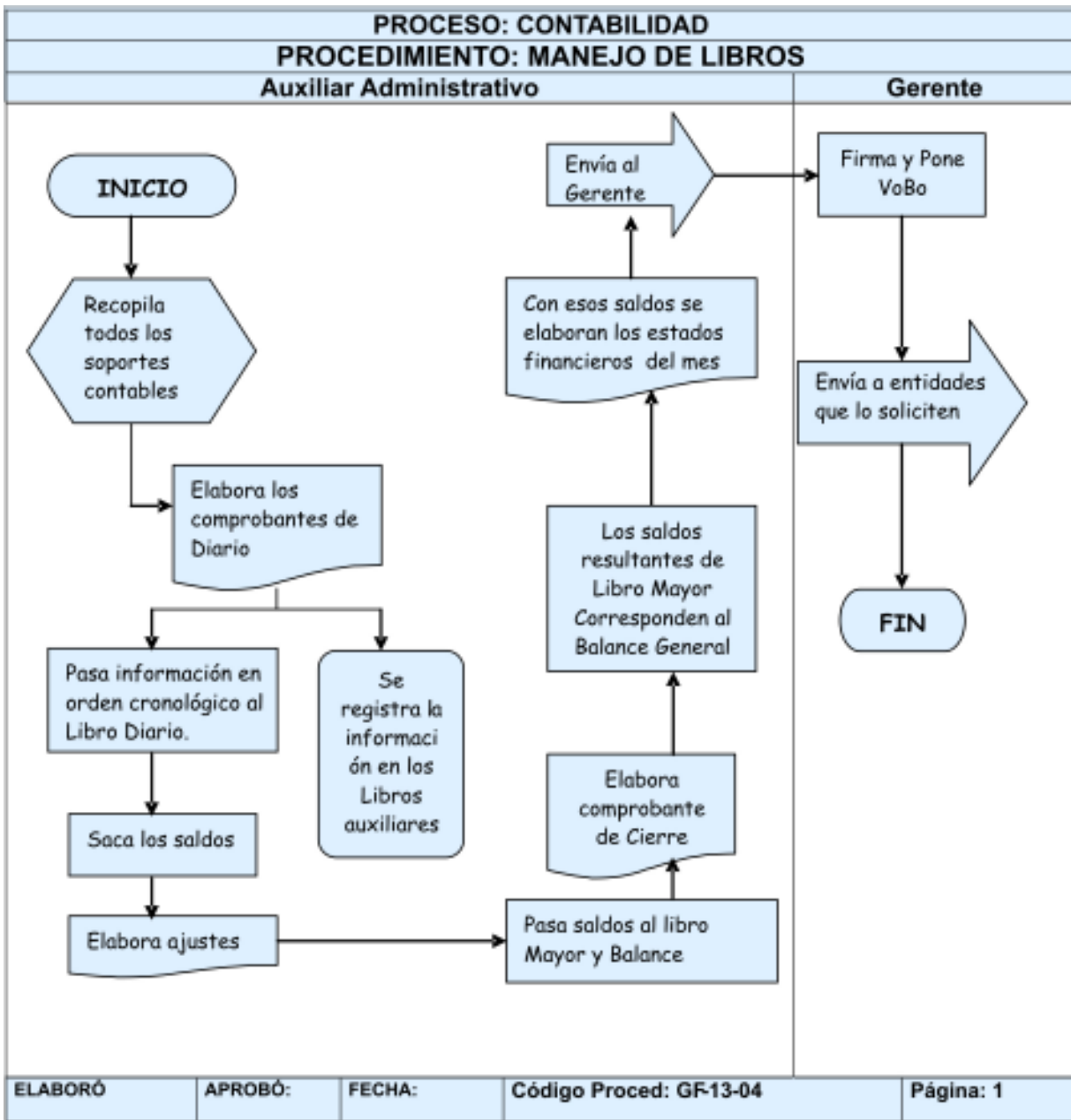
Libro Mayor y Balance: Es el libro principal que deben llevar los comerciantes para registrar el movimiento mensual de las cuentas en forma sintética; la información se toma del Libro Diario Columnario y se detalla analíticamente en los auxiliares.

Libros Auxiliares: Libros que propician la comprensión total del Libro Diario y del Libro Mayor, en los cuales se lleva cada una de las cuentas del Activo, tales como los libros de Caja, Bancos, Clientes, etc. Para cuentas de Pasivo y Patrimonio, como los libros de Cuentas por pagar, Obligaciones financieras, Gastos por pagar, Capital, etc. Para las cuentas de resultados (Ingresos y Egresos Operacionales) como: Compras, Ventas, Gastos, etc. El número de auxiliares se lleva de acuerdo con el objeto social y volumen de operaciones de la empresa.

e) Desarrollo

Act.	Descripción	Responsable
01	Se producen los soportes contables en las transacciones contables tales: compras, ventas, etc. Por tantos los soportes son las facturas, los recibos, los comprobantes de ingresos y egresos, entre otros.	Auxiliar Administrativo
02	Todas las transacciones diarias se resumen en los Comprobantes de Diario.	Auxiliar Administrativo
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, nota crédito, 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 Administrativo
04	En el Libro Diario Columnario se registran en orden cronológico cada uno de los Comprobantes de Diario correspondientes a un mes.	Auxiliar Administrativo
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 Administrativo
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 Administrativo
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 Administrativo
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 Administrativo
09	Envía los estados Financieros al Gerente.	Auxiliar Administrativo
10	Los revisa y analiza, firma y envía los informes a la Junta Directiva y demás Entidades que lo soliciten.	Gerente
ELABORÓ APROBÓ:		FECHA:
		Código Proced: GF-13-04
		Página: 1

f) Diagrama de Flujo



ANEXO 1 EQUIPO DE TRABAJO DE SENASA QUE PARTICIPÓ EN LA VALIDACIÓN DEL MATERIAL:

Dirección de Asuntos Sociales y Organización Comunitaria – DASOC:

Agustín Fleytas
Alfredo Rolls Cálcena, Lic.
Ana María Castillo, Dra.
Andrés Ferreira, Lic.
Arnaldo Cañete
Arsenio Villalba
Benito López
Calixto González, Lic.
Cayo Gaona
Fidencio Báez
Gabriel Mendoza
Hugo Rolón Encina, Lic,
Ignacia Manuela Giménez, Lic.
Jorge Aníbal López
José del Carmen Núñez
José Ruiz
Juan Domingo González, Lic.
Laureano Benítez
Laureano Sosa
Mario Maldonado
Nelson Zacarías Benegas
Néstor Molinas
Raúl Rojas
Rubén Alarcón
Sebastian Villasboa
Sixto Fretes Chuchi
Teresa Piris, Lic.
Victorina Enciso
Vidal Espínola, Lic.

Dirección de Obras de Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario – DOSAPAS:

Daniel González
Esteban Canclini
Sergio Moreno

OFICINA JURÍDICA:

Mónica Mariza Portillo, Abog.