



**EMCO
AguaS apc**

Nit: 900260114-0

SOCIEDAD COMUNITARIA DE AGUA POTABLE Y ALcantarillado
EL CARMEN DE CHUCURI - SANTANDER

iServimos
y protegemos vida!

Cel: 310 638 4931
310 635 4762

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIONES DE SERVICIOS.

DEL MUNICIPIO DE EL CARMEN DE CHUCURÍ.

EMCOAGUAS APC.

NIT: 900.260.114 - 0

La Empresa Comunitaria EMCOAGUAS APC, realiza suspensiones del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo solo si se presenta algún daño, los cuales no pueden ser informados con anterioridad debido a que se desconoce el momento exacto en que se pueda presentar. Cuando es suspensión por mantenimiento se realiza para el área de acueducto y alcantarillado en las horas de la tarde preferiblemente ya que son momentos de consumos bajos, por ende la afectación a los usuarios sería la mínima. La Empresa **EMCOAGUAS APC** ha definido los siguientes procedimientos:

1. Procedimiento para suspensión por mantenimiento y/o nuevas instalaciones

- a. Cada vez que en la empresa comunitaria emcoaguas se programa una instalación de nuevo derecho es necesario suspender el servicio de agua potable y de esta manera realizar la instalación, pero según el sector en el que se vaya a realizar la instalación se suspenderá el servicio según la sectorización hidráulica.
- b. Las instalaciones de nuevos derechos se realizan solo en la tarde de 2 a 6 pm.
- c. Los medios para la difusión de la información son nuestras redes sociales Facebook emcoaguas APC, página web www.emcoaguas-apc.com.co, o mediante la línea de difusión en WhatsApp
- d. Cuando los cortes son programados se informa con 12 horas de anticipación como mínimo.
- e. Por mantenimiento de las redes por lo general no se presentan cortes, se procura realizar en las noches.
- f. Cuando se presentan daños en la red de aducción, los cortes nos pueden informar con tiempo de antelación ya que por ser daños provocados por fenómenos naturales no es posible predecir en qué momento se pueda

Servimos y protegemos vida!

El Carmen de Chucuri - Santander Carrera 3 N° 3 - 26 Cel 3106354762 - 3106384931
EMCOAGUAS-APC.COM.CO



emco
Aguas apc

Nit: 900260114-0

Ciudadela de la Salud - Carrera 3 N° 3 - 26

iServimos
y protegemos vida!

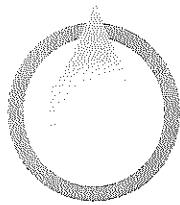
Cel: 310 638 4931

310 635 4762

presentar, una vez evidenciado un desabastecimiento de agua se procede a revisar la línea y encontrar en primera medida el daño, una vez encontrado se analiza la magnitud de este y se emite un boletín informativo para poder establecer el tiempo del corte del servicio.

Servimos y protegemos vida!

El Carmen de Chucuri - Santander Carrera 3 N° 3 - 26 Cel 3106354762 - 3106384931
emcoaguas@hotmail.com



emcoaguas apc

EMPRESA COMUNITARIA AGUAS DE EL CARMEN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA
NIT 900260114-0

ACUERDO NÚMERO 008 DE 2009

**POR MEDIO DE LA CUAL SE IMPLEMENTA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA
COMUNITARIA AGUAS DE EL CARMEN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA, EMCOAGUAS APC.**

El Consejo de Administración, en uso de sus atribuciones conferidas por los estatutos y la ley 142 de 1994, y:

CONSIDERANDO

1. Que es deber de la misma expedir los Manuales de Procedimientos que permita el desarrollo de la actividad social de la Empresa.
2. Que en la Acta de Constitución de la empresa, se estableció que el Gerente es el representante legal de la empresa y que esta investido de todas las facultades inherentes a la naturaleza del cargo y necesidades para el cumplimiento de los objetivos, por lo tanto elaborar los actos jurídicos tendientes para la realización de los fines.
Los datos básicos que debe contener un manual de procedimientos son:
 - Relación directa con el manual de funciones.
 - Flujo gramas que acompañen cada procedimiento.

ACUERDA

ARTICULO 1º. Adoptar el Manual de procedimientos de la Empresa Comunitaria Aguas de El Carmen Administración Pública Cooperativa, Emcoaguas APC., el cual se describe a continuación y que contiene los siguientes capítulos:

- | | |
|-------|--|
| I.- | Aspectos Generales |
| II.- | Aspectos legales |
| III.- | Estructura Administrativa de la Sociedad |
| IV.- | Manual de Funciones y Cargos |

ARTÍCULO 2º. La actualización del presente Manual se llevará a cabo por el Concejo de Administración con base en estudios técnicos.

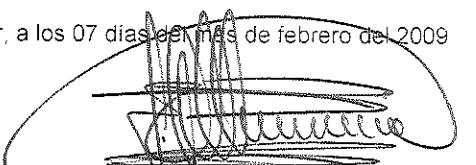
Estos pueden ser resultado de iniciativas o sugerencias de la Junta de Vigilancia, que fundamenten debidamente la necesidad o conveniencia de su actualización. La modificación, sustitución o adición al Manual se adoptará mediante resolución orgánica y se producirá por el sistema de hojas intercambiables.

ARTÍCULO 3º. El presente acuerdo rige a partir de su expedición

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en el municipio de El Carmen de Chucurí, Santander, a los 07 días del mes de febrero del 2009

Luz Amanda Plata S.
LUZ AMANDA PLATA SANTOS
C.C. No. 62.331.631 de Bucaramanga
Presidenta del Concejo de Administración


ROBINSON ALMEYDA VILLABONA
C.C. No. 91.290.590 de Bucaramanga
Secretario del Concejo de Administración

Comprometidos con el ambiente
El Carmen de Chucurí -Santander- Tel. 6254512
lilianaserranogomez@yahoo.es

042



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA EMPRESA COMUNITARIA AGUAS DE EL CARMEN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMCOAGUAS APC

DEFINICIÓN: Mediante esta técnica organizacional se describen los procesos realizados al interior de la organización, indicando a los empleados cuales son las actividades que se deben cumplir y cuál es la forma de realizarlas. Permite además establecer los ejecutores, las responsabilidades, los tiempos de ejecución, los controles y las formas de utilización general.

PROPÓSITO: El manual tiene como compromiso describir los procedimientos, procesos y o rutinas de trabajo, estas últimas deben de ser agrupadas de manera tal que faciliten las consultas sobre el tema deseado y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las actividades de vigor; así se busca que cada trabajo que se lleva a cabo al interior de la organización sea divulgado para conocimiento y utilización del individuo o grupo de individuos responsables del mismo. Es más, dada la importancia del instructivo, este debe ser de estricto cumplimiento, evitándose todo trámite fuera de él.

OBJETIVOS

- 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 de la empresa.

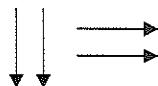
COMPONENTES DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Proceso: Identifica el proceso al cual pertenece el procedimiento.

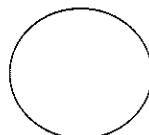
Procedimiento: Registra de manera precisa y clara el nombre del procedimiento.

Diagrama de flujos: Son diseños donde se presenta cada proceso en forma detallada y se establecen los diferentes pasos a dar. Símbolos utilizados en los flujogramas manual de procedimientos. Son métodos corrientes de flujo diagramación de los cuales se han hecho adaptaciones de acuerdo con las necesidades.

Líneas de flujo: Representa la secuencia del procedimiento y la conexión de operaciones o documentos. Generalmente el flujo de procedimientos se presenta de izquierda a derecha y de arriba abajo.



Operación: Indica una función o acción representativa que se desarrolla en el procedimiento. En su interior se escribe el número que le corresponde dentro del proceso y al lado del símbolo o en la columna descriptiva se explica la operación.



Transporte o desplazamiento: Una flecha indica un transporte tal como traslado de un documento de un escritorio a otro o enviarlo a otra oficina, es decir, indica desplazamiento de un lado a otro.



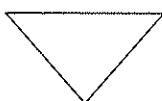
Demora o retraso: La letra D indica una espera, tal como un empleado esperando el descargue de materiales, o en espera que un documento sea manipulado.



Inspección: Representa el control secuente y/o final sobre documentos o sobre alguna actividad económica.



Almacenamiento: Indica las actividades de archivo, de documentos o bodegaje de materiales tangibles.

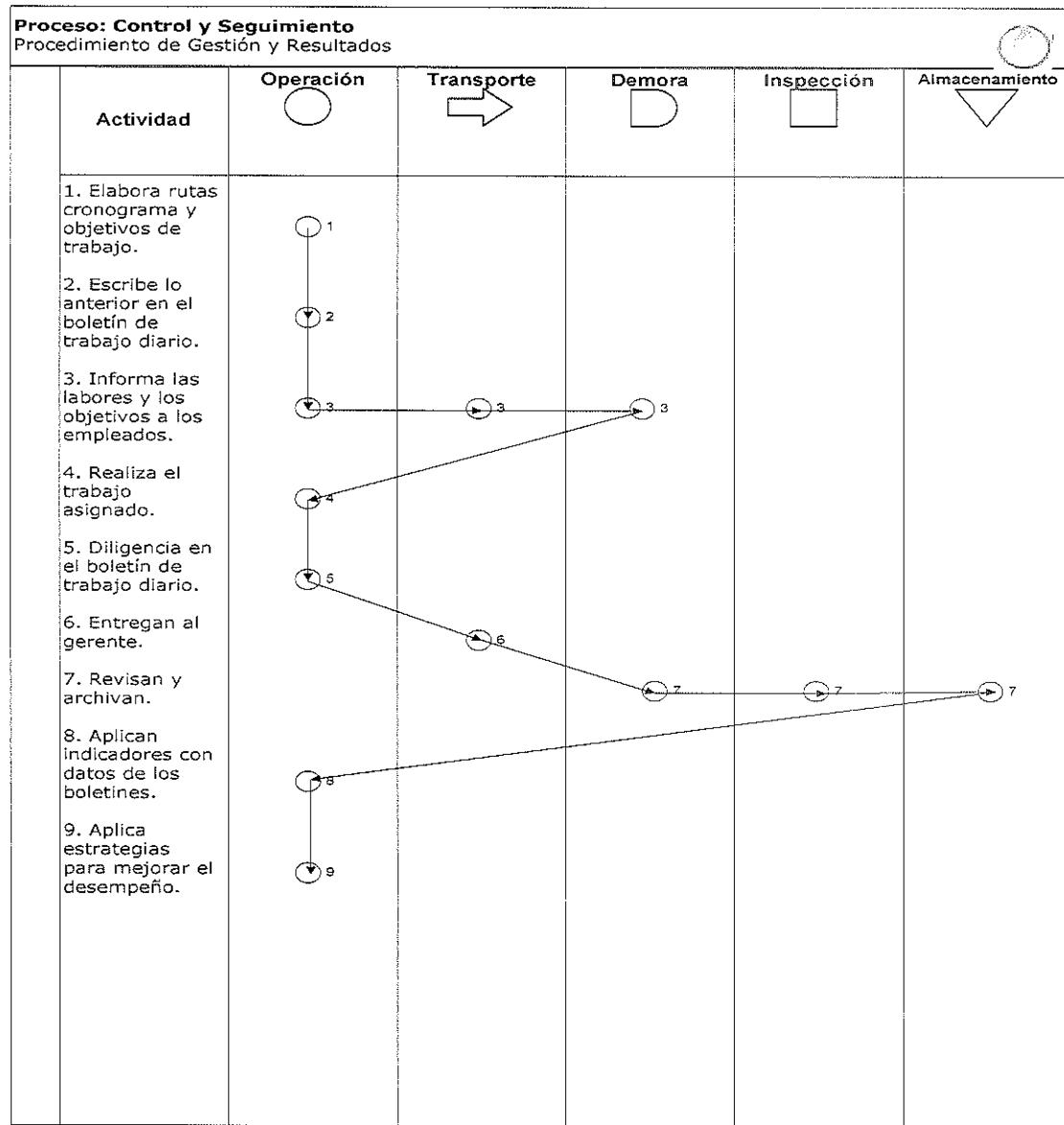


MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EMCOAGUAS APC

ÁREA DE PLANEACION Y DIRECCION

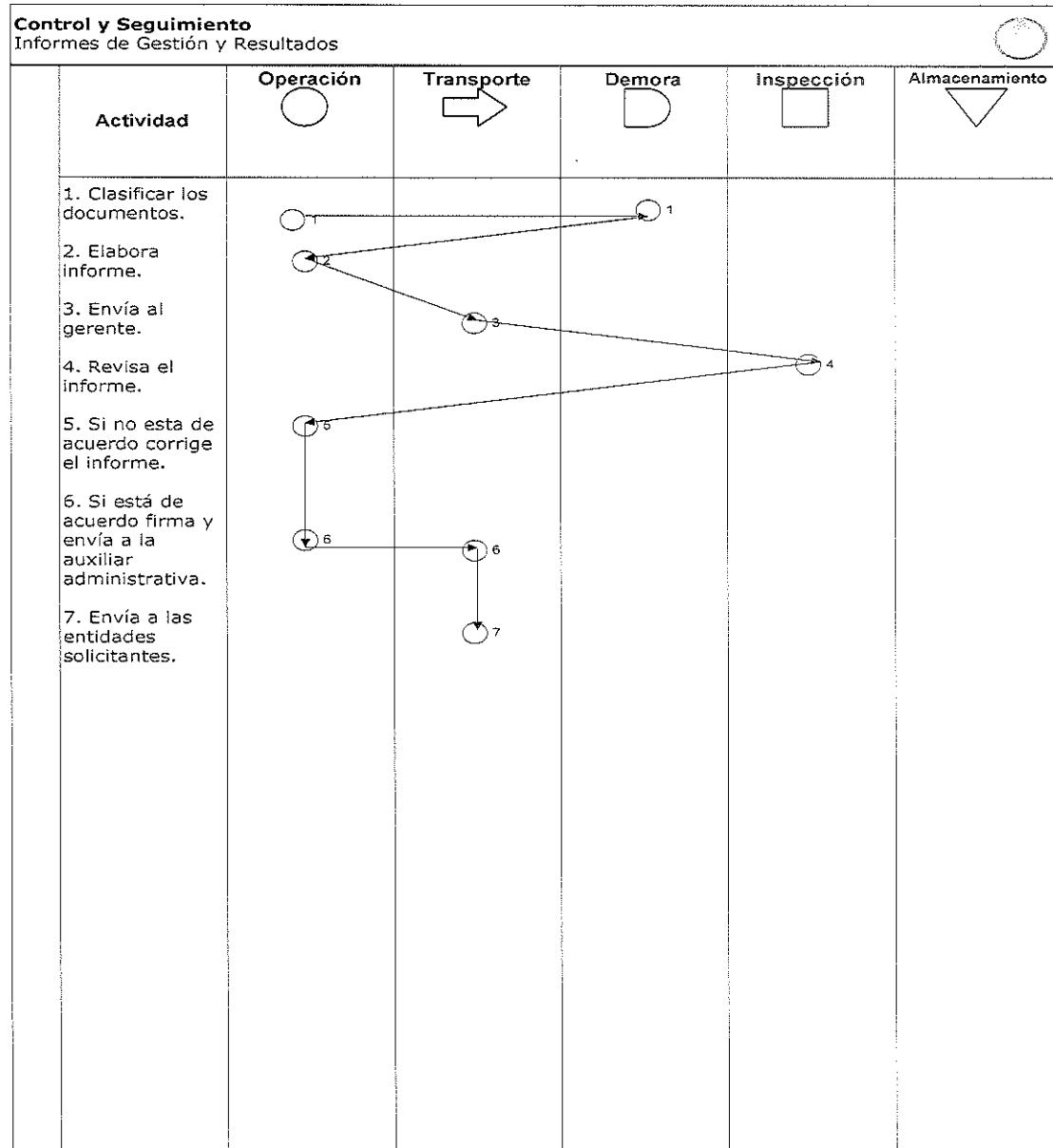
Proceso: Control y Seguimiento

Cuadro 1 Procedimiento de Gestión y Resultados



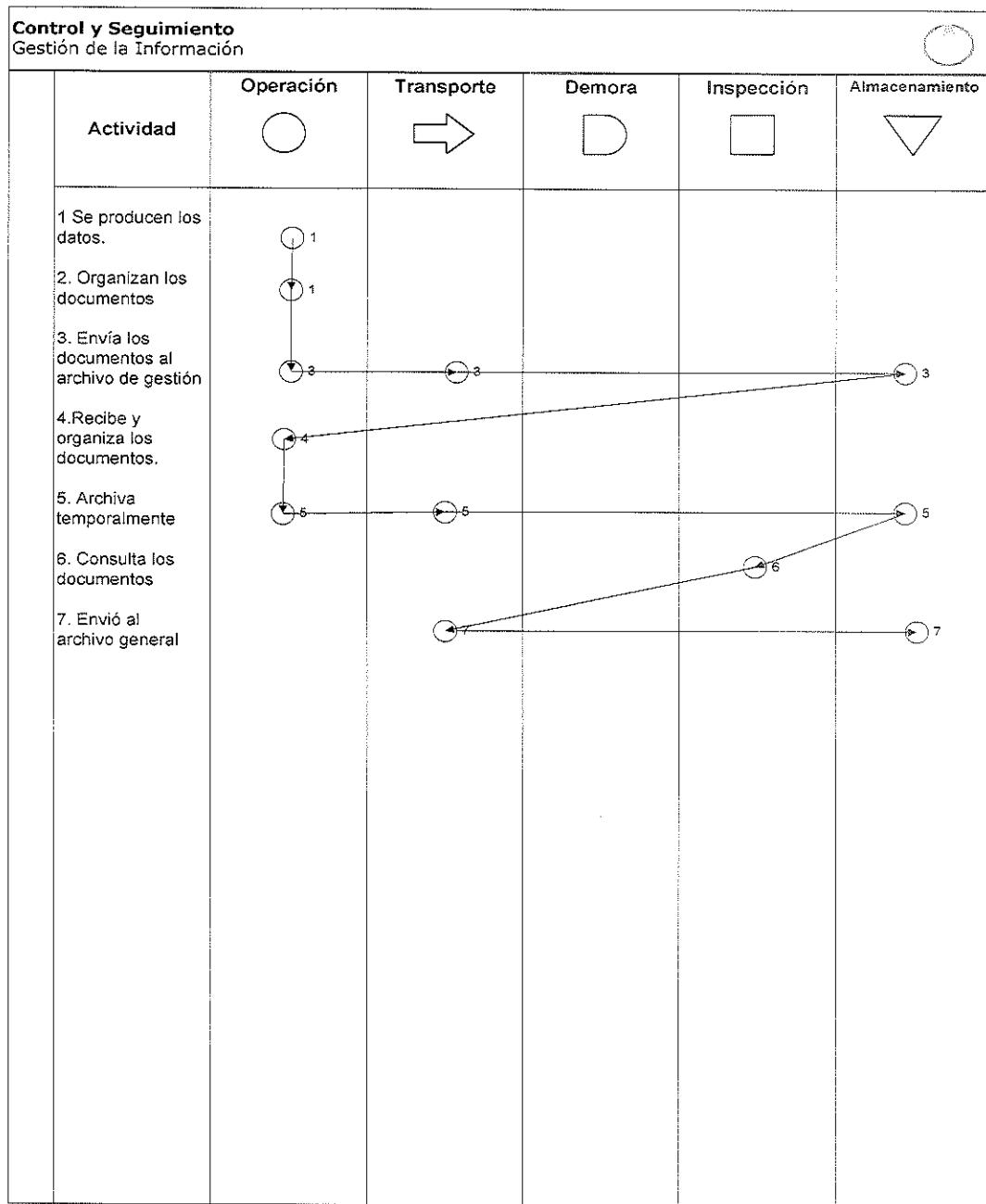
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 2 Informes de Gestión y Resultados.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 3. Gestión de la información.

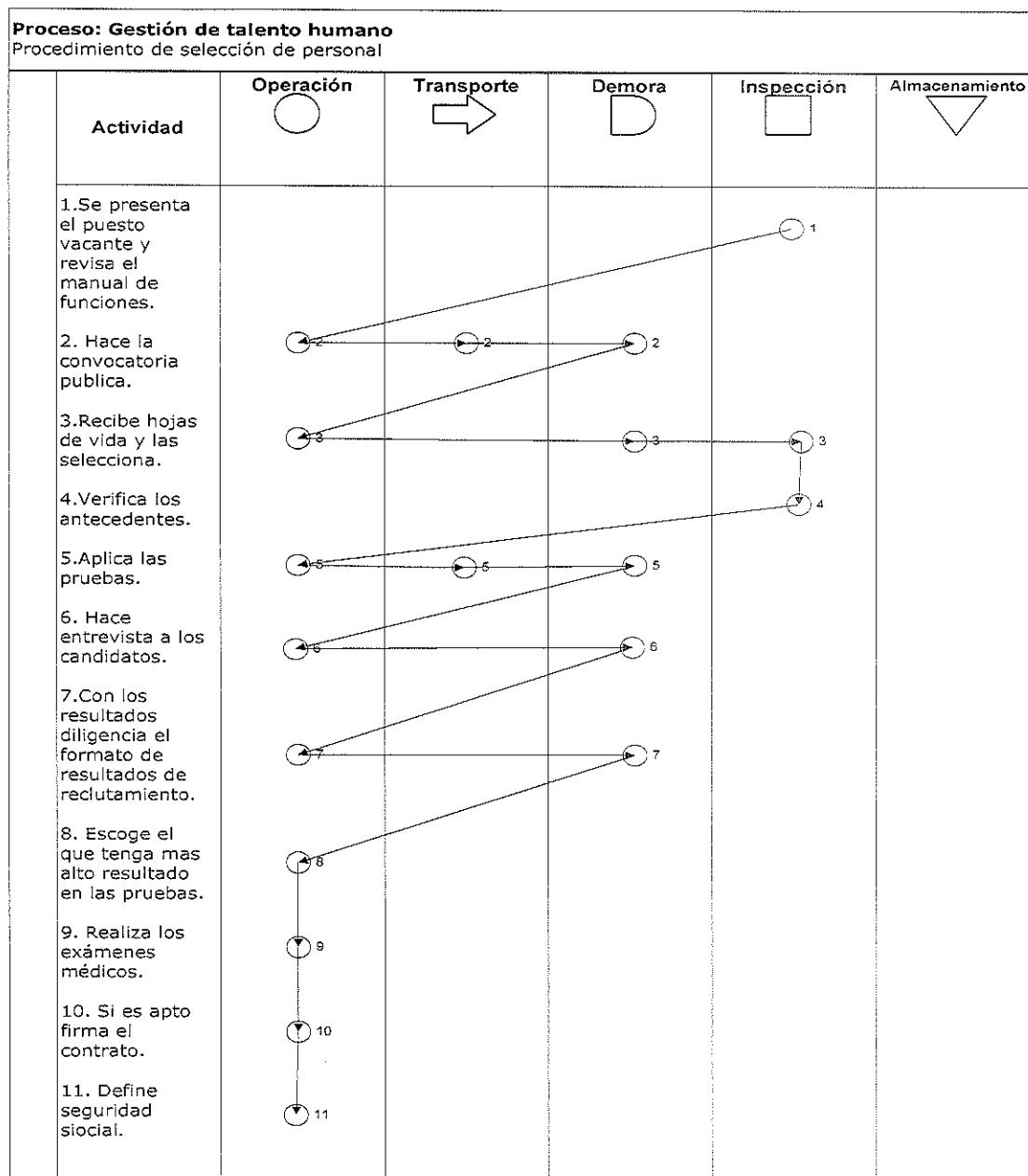


Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

ÁREA ADMINISTRATIVA

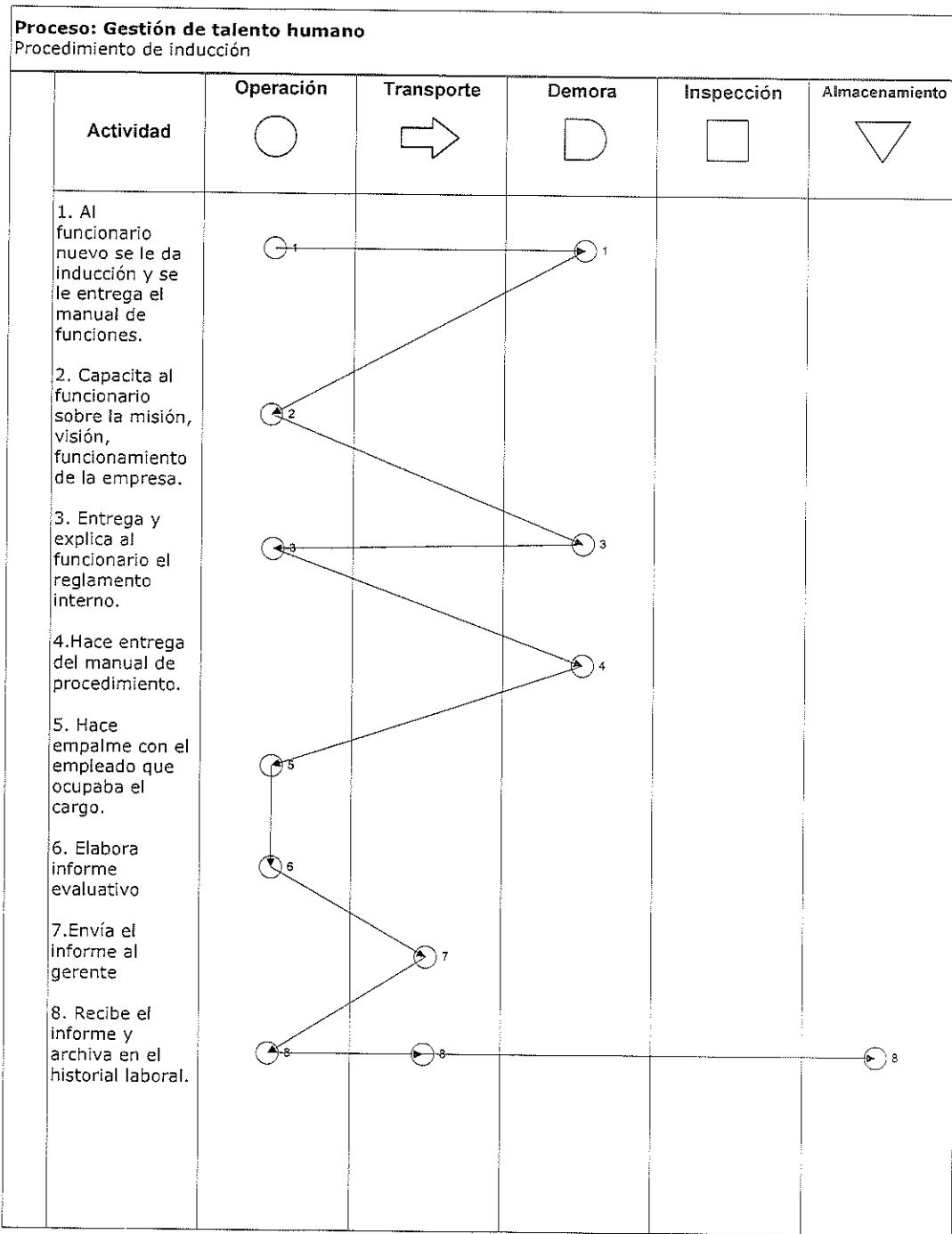
Proceso: Gestión de talento humano

Cuadro 4 Procedimiento de selección de personal



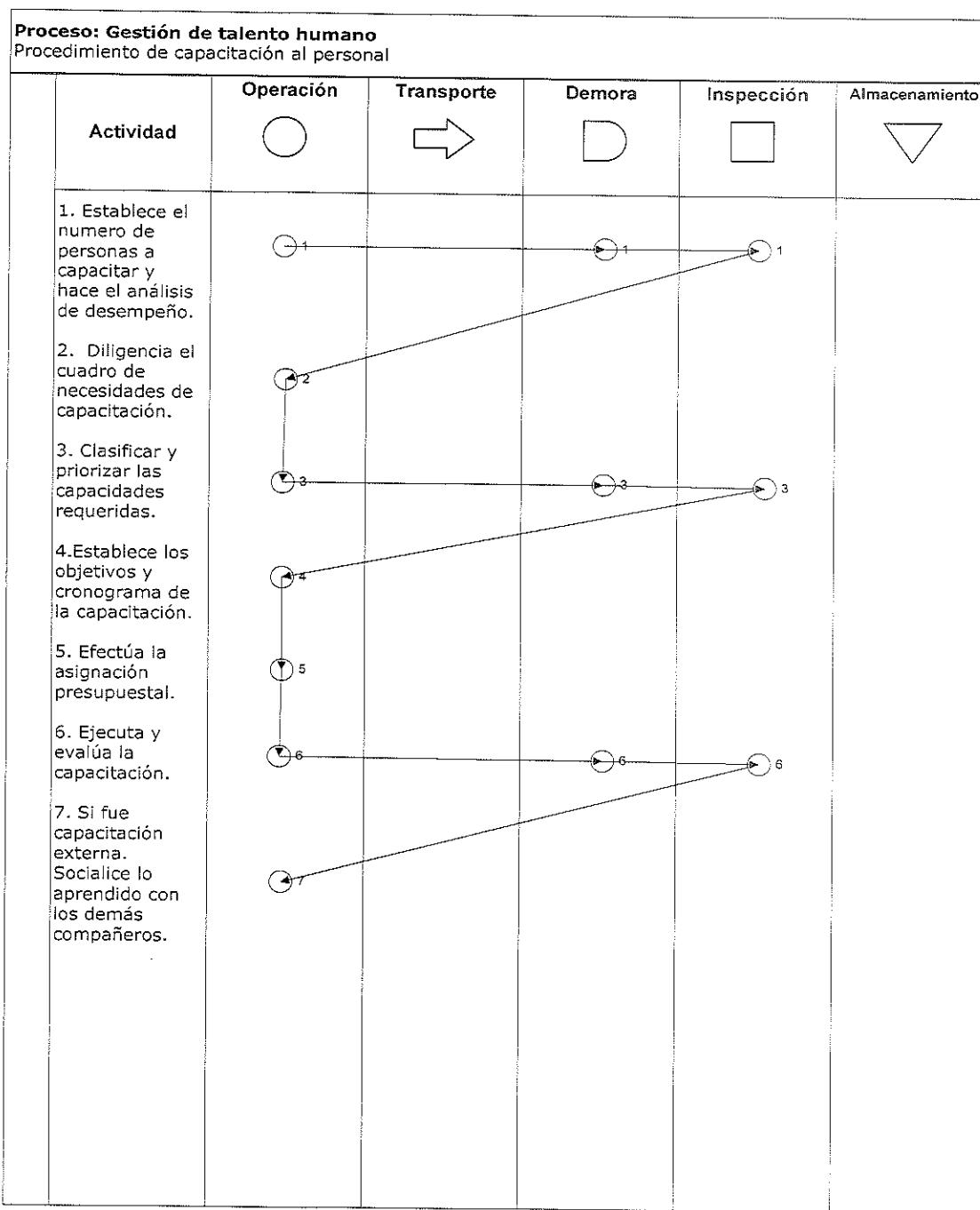
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 5. Procedimiento de inducción



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

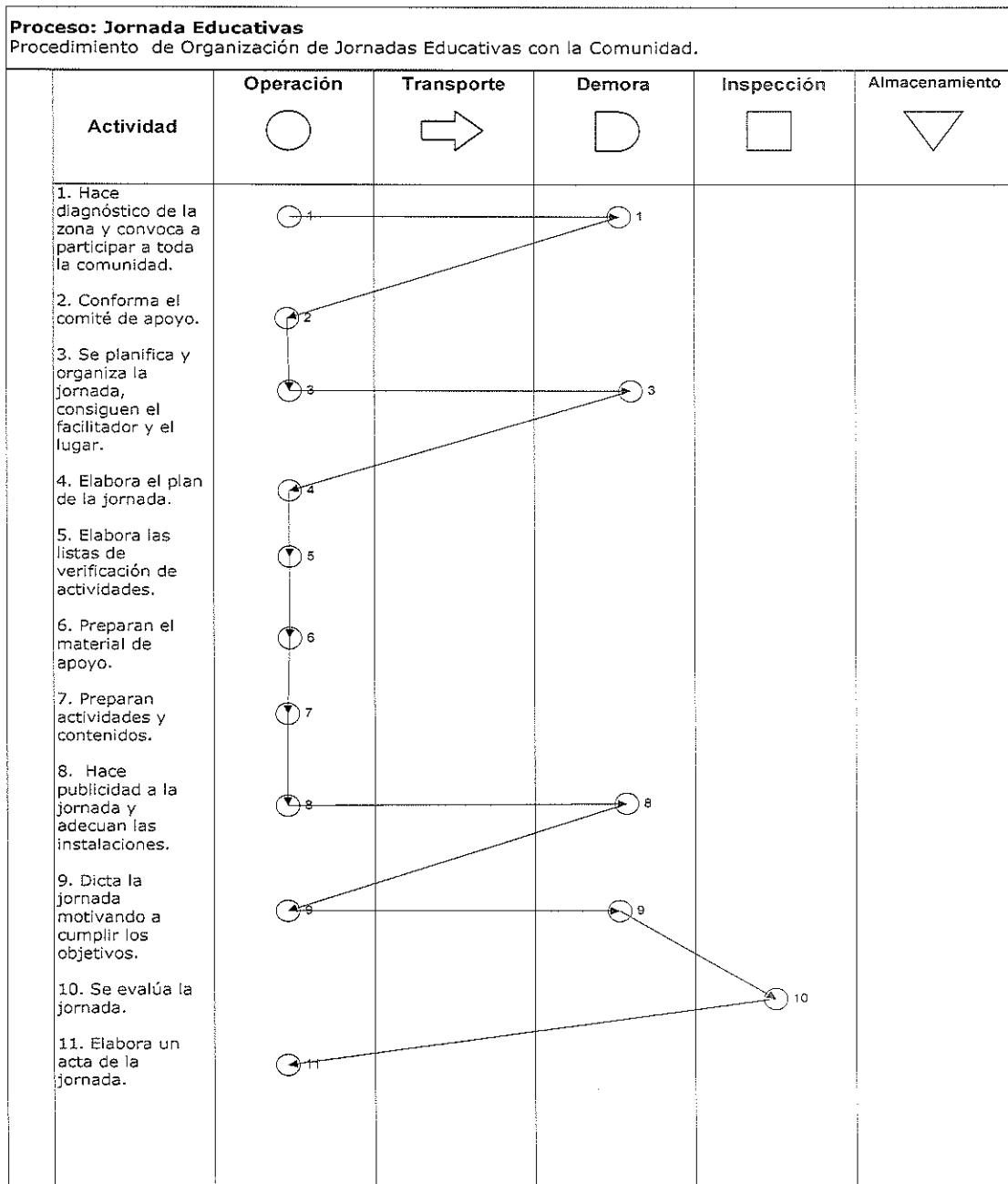
Cuadro 6. Procedimiento de capacitación al personal



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

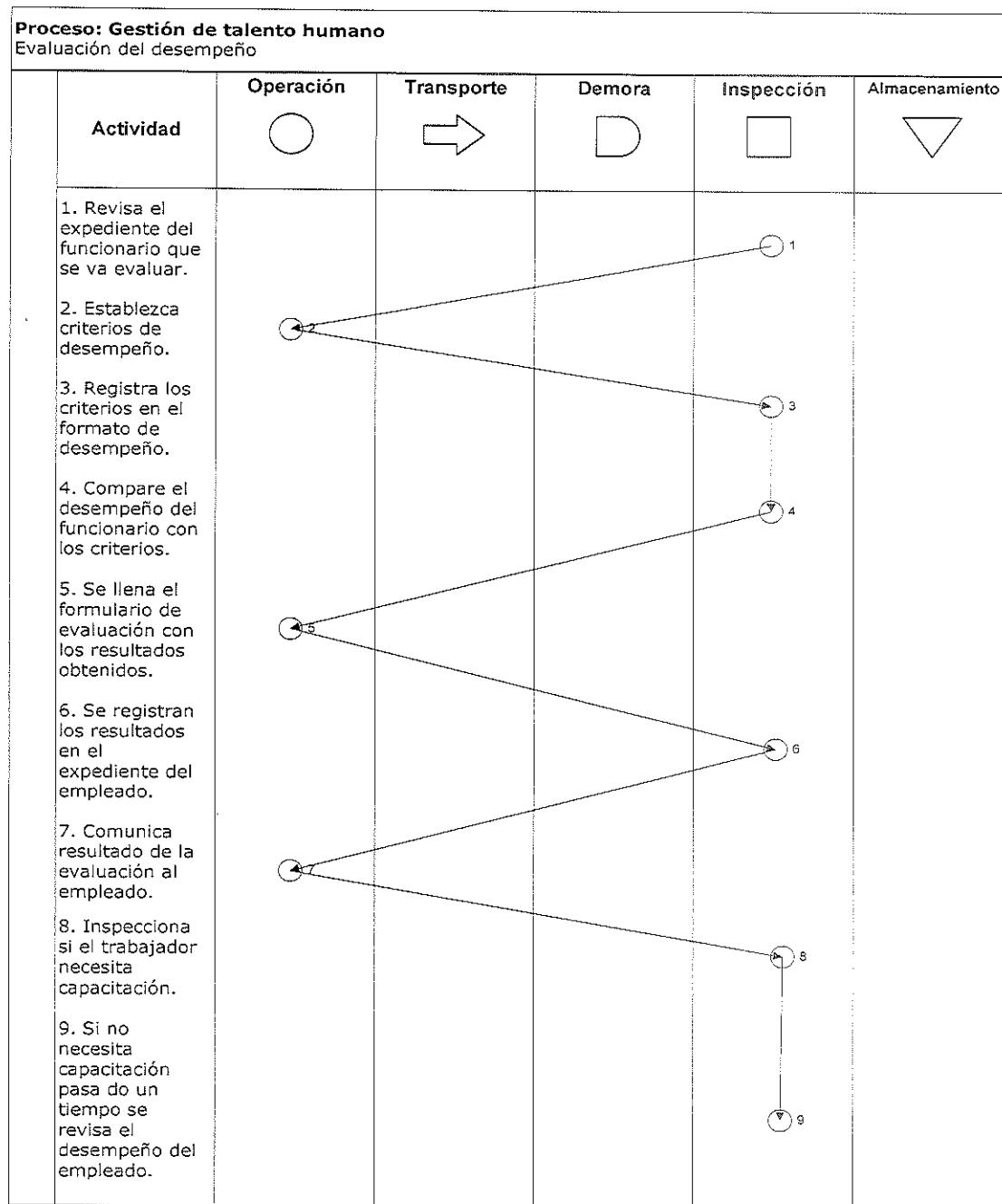
Proceso: Jornada Educativas

Cuadro 34. Procedimiento de Organización de Jornadas Educativas con la Comunidad.



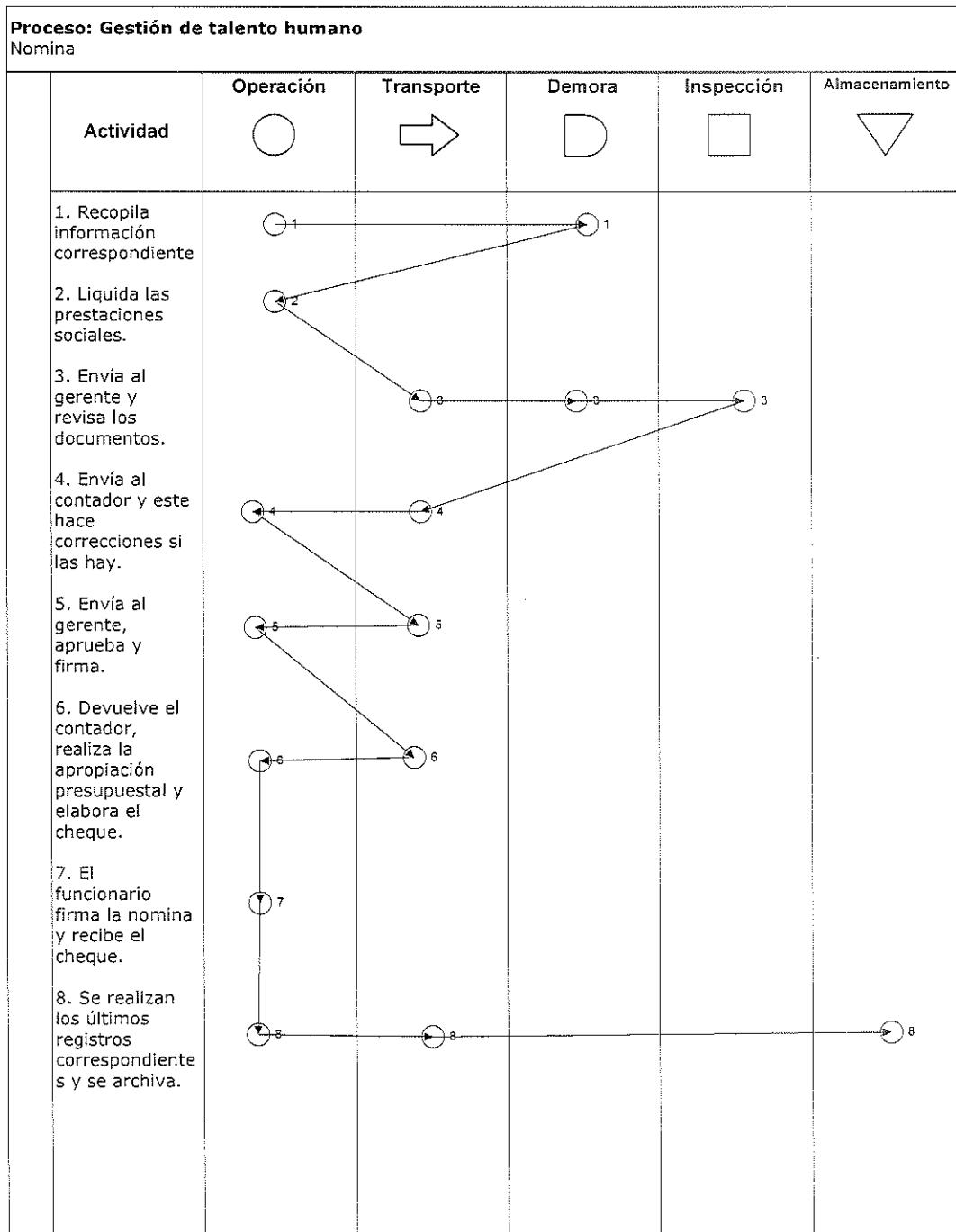
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Cuadro 7. Evaluación del desempeño.



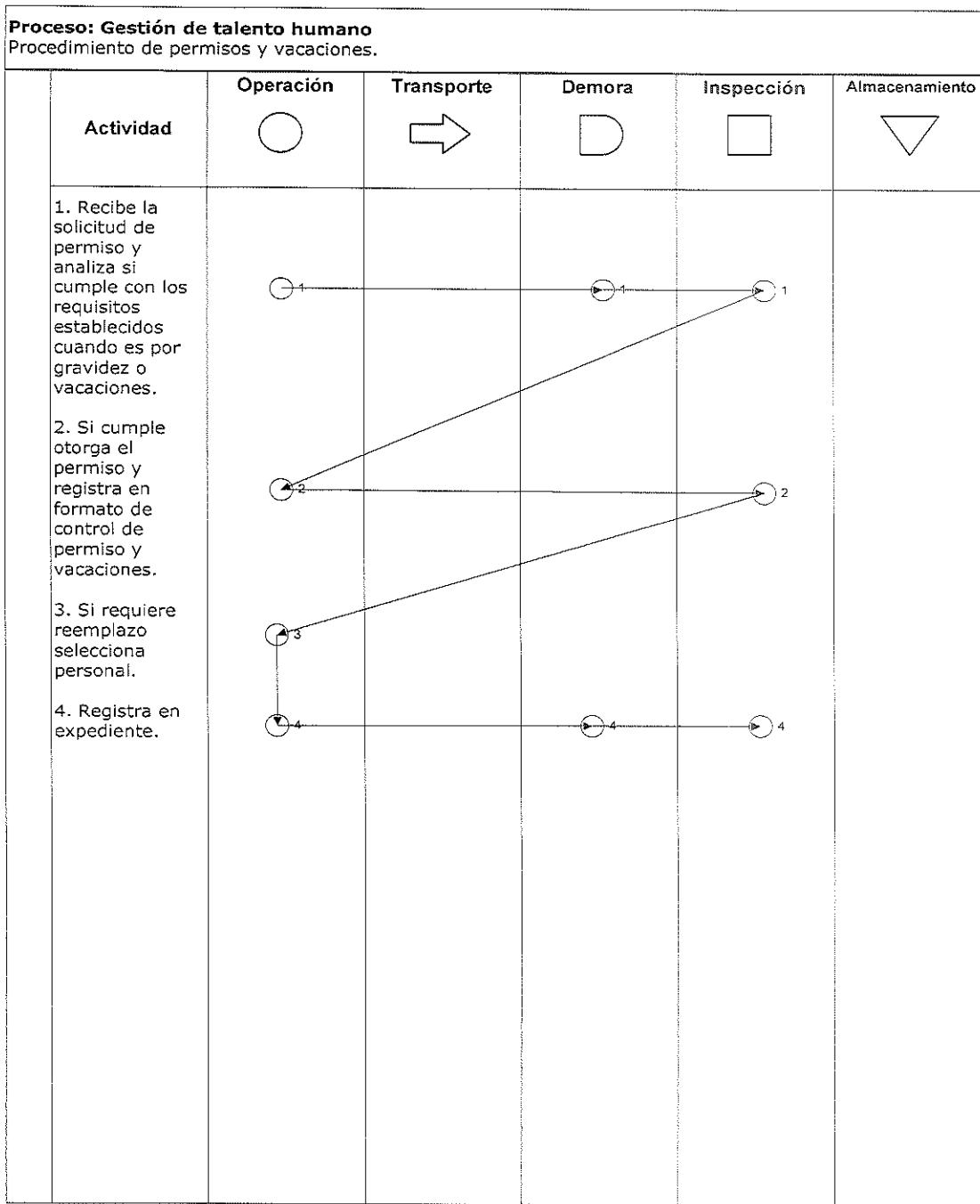
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 8. Nómina.



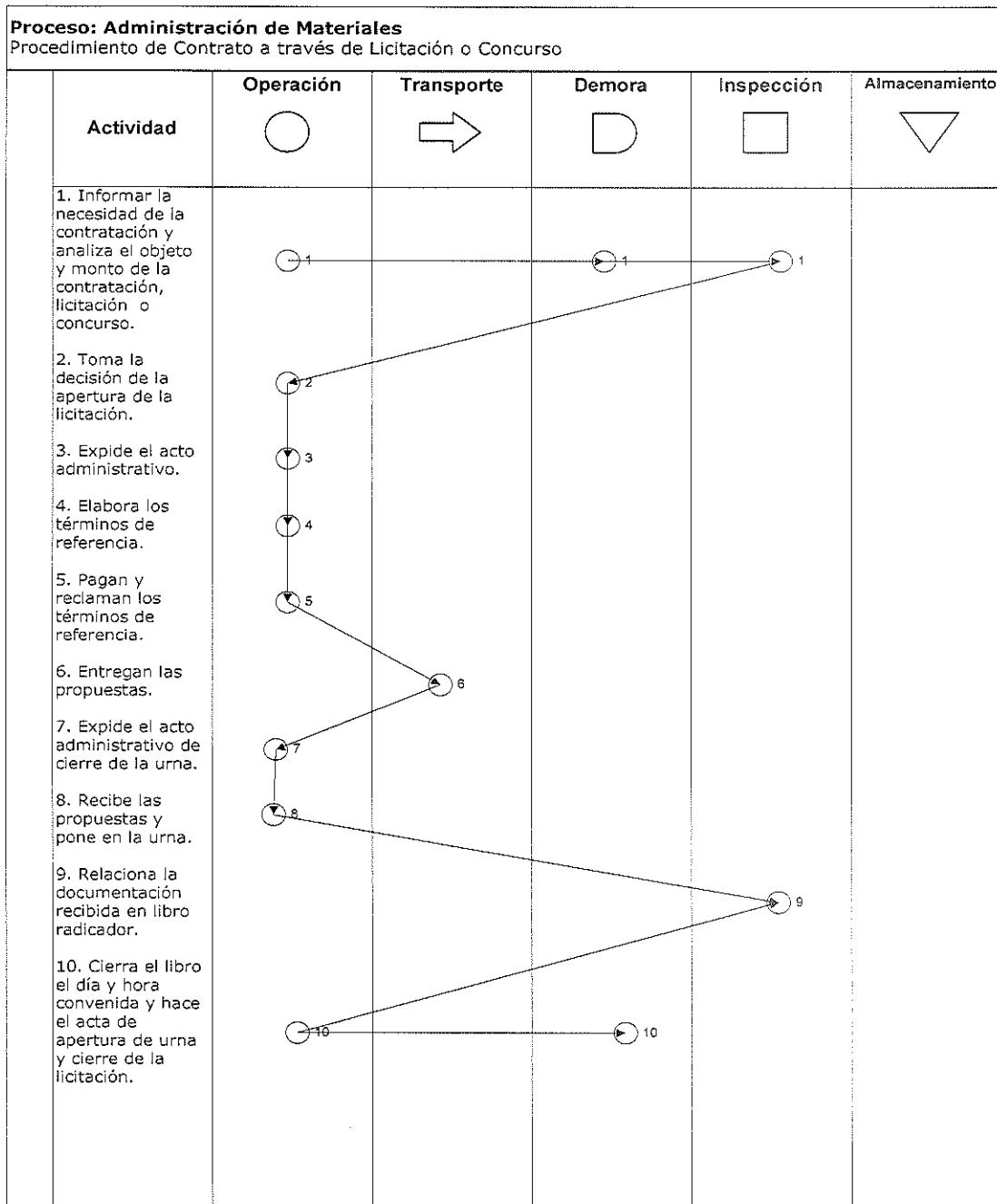
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 9. Procedimiento de permisos y vacaciones.



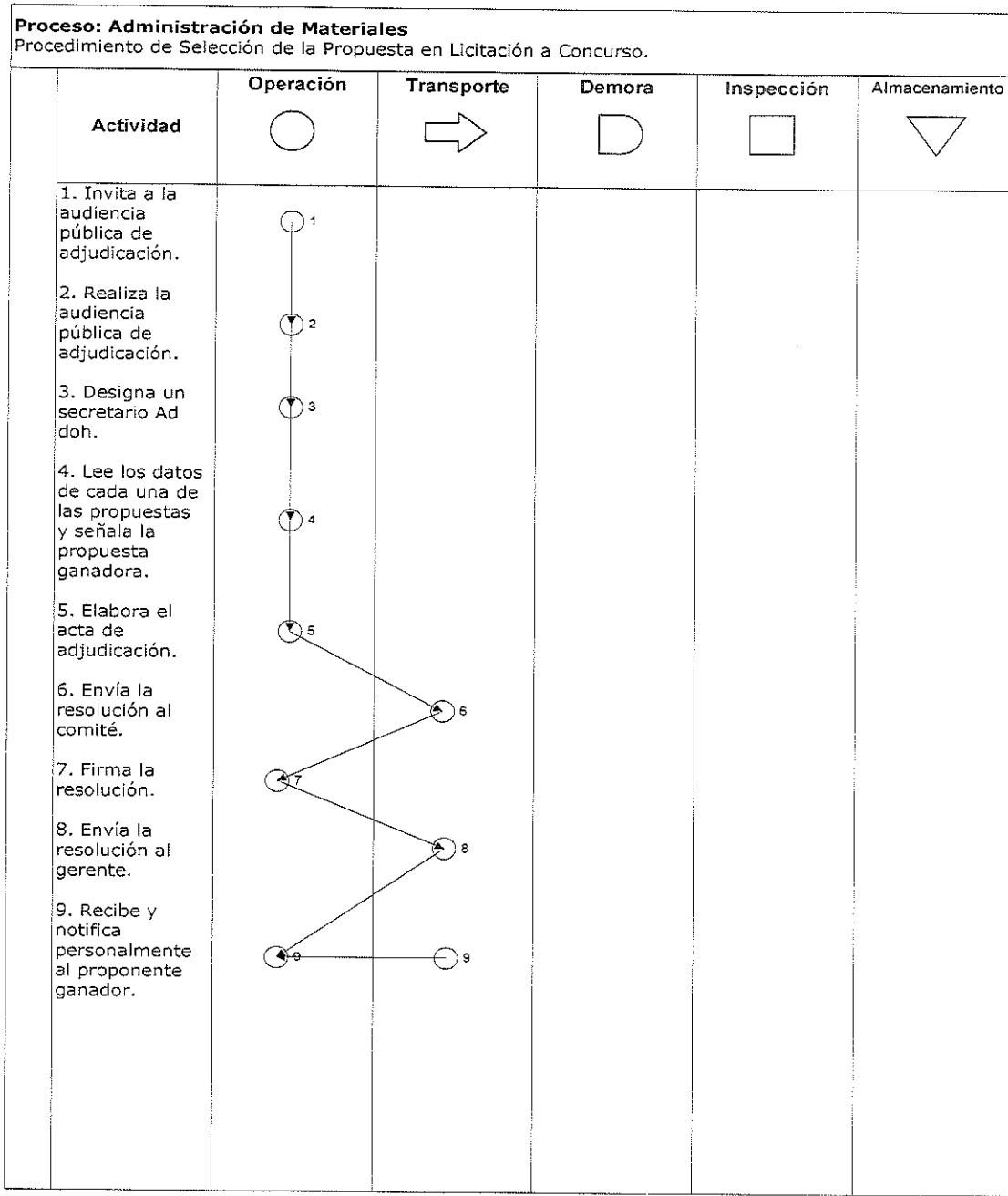
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 14. Procedimiento de Contrato a través de Licitación o Concurso.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

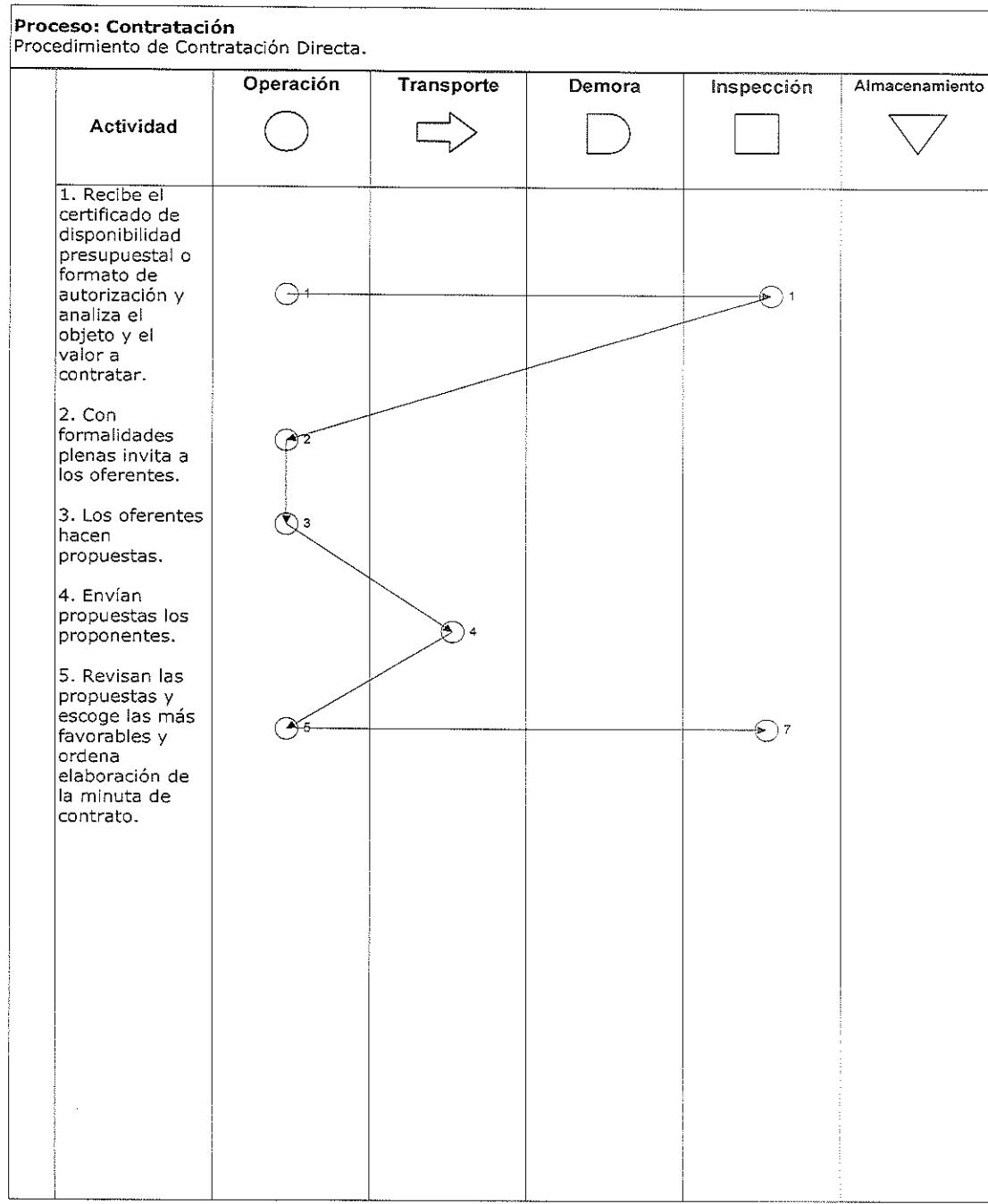
Cuadro 15. Procedimiento de Selección de la Propuesta en Licitación a Concurso.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

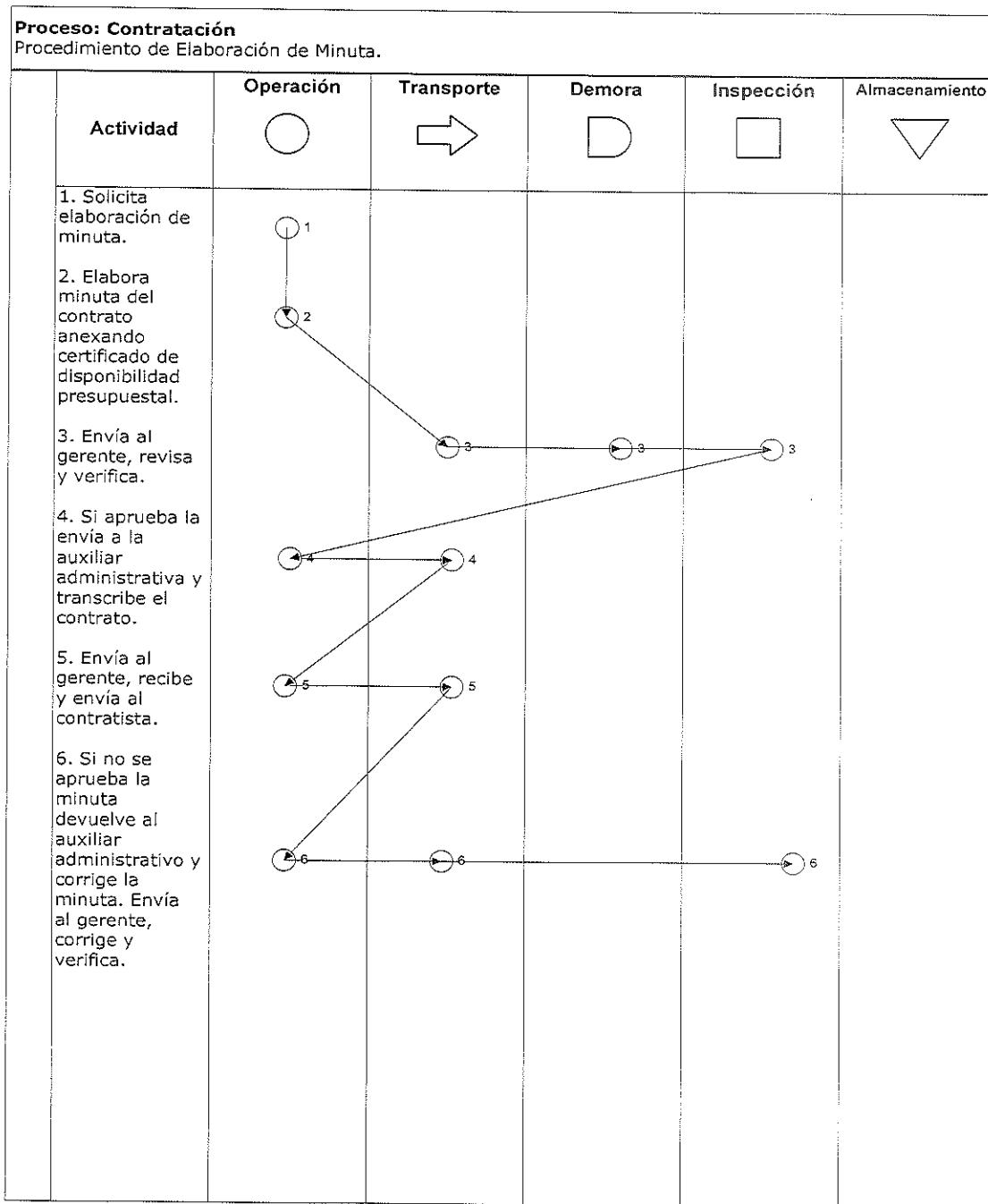
Proceso: Contratación

Cuadro 16. Procedimiento de Contratación Directa.



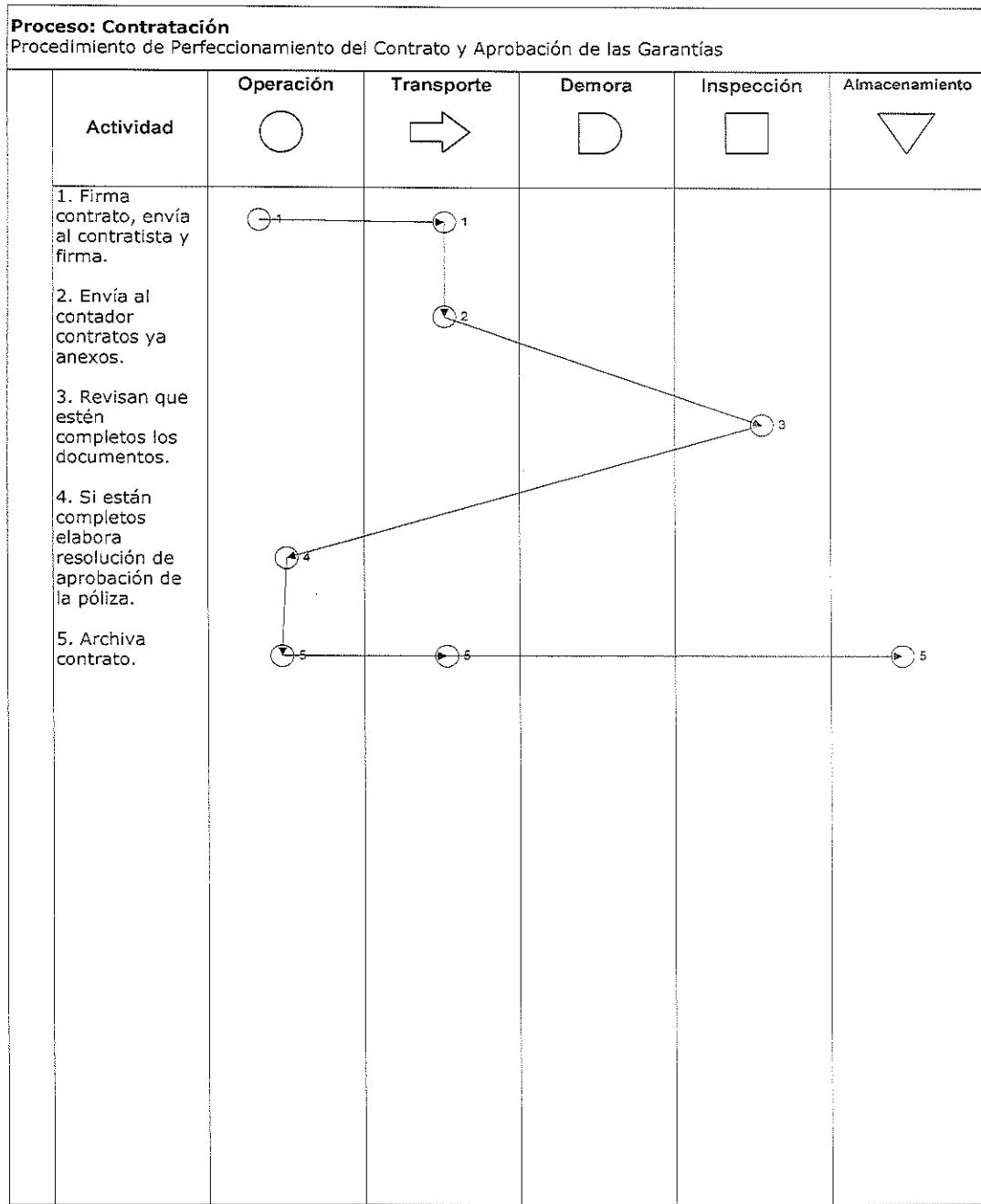
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 17. Procedimiento de Elaboración de Minuta.



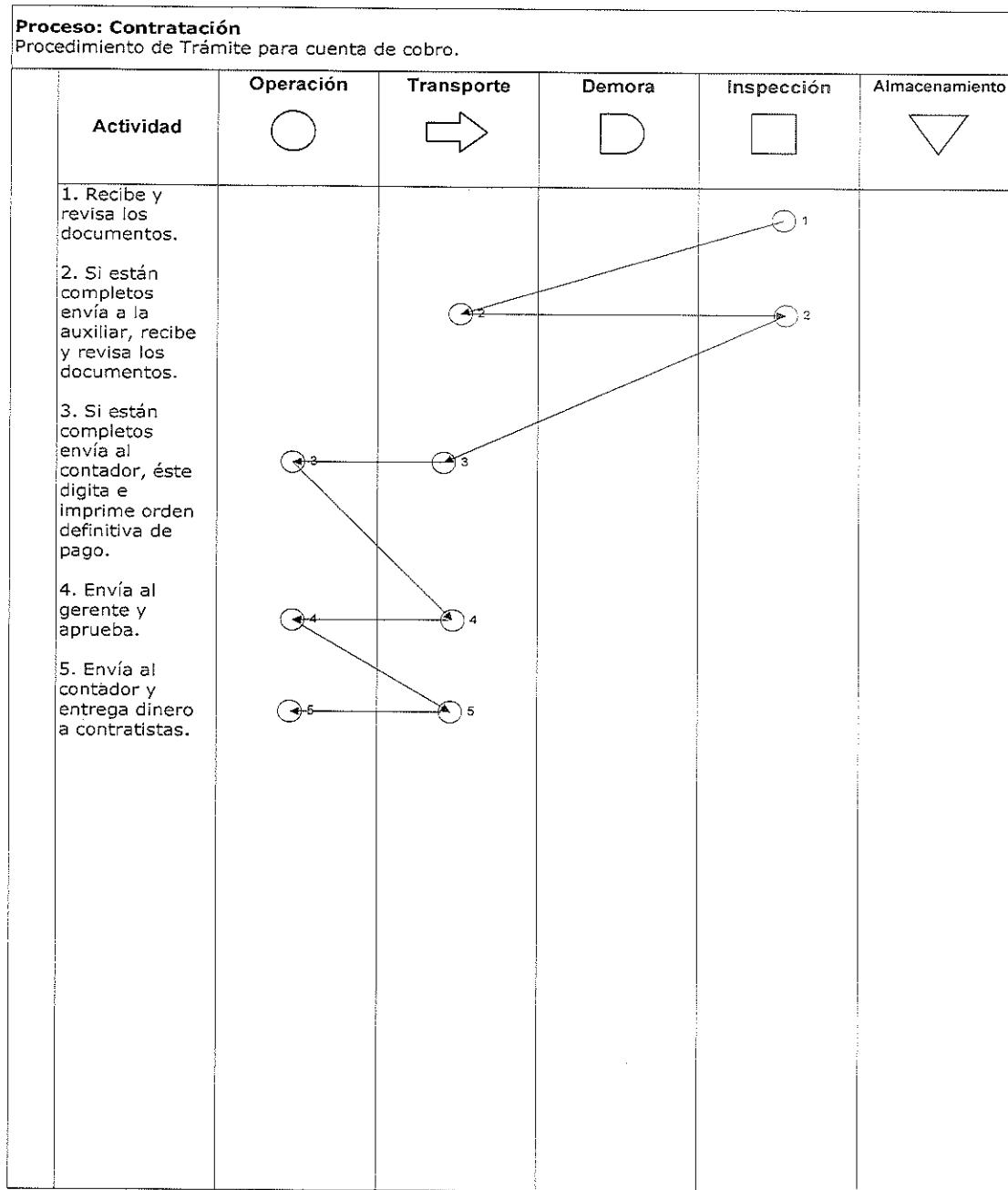
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 18. Procedimiento de Perfeccionamiento del Contrato y Aprobación de las Garantías.



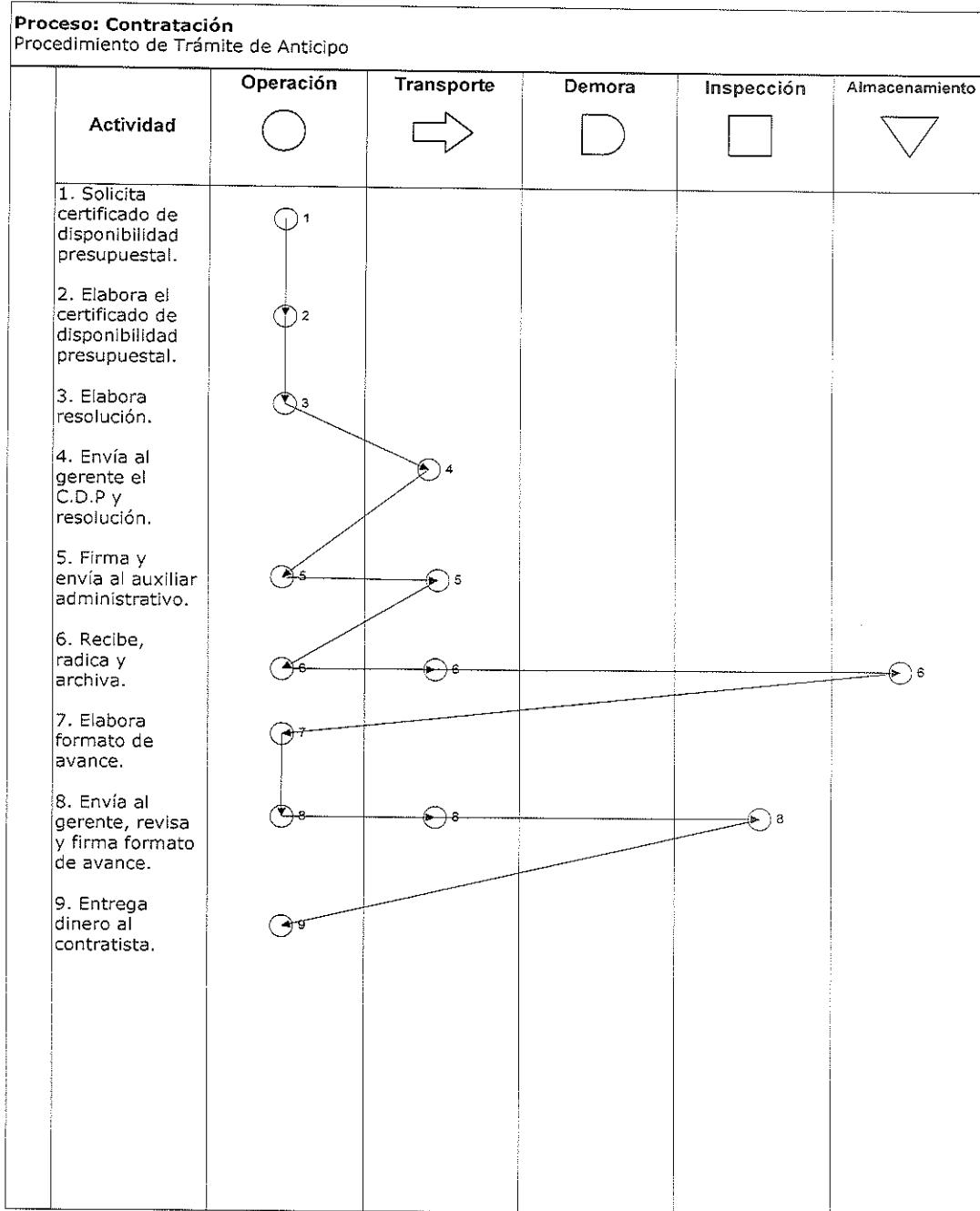
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 19. Procedimiento de Trámite para cuenta de cobro



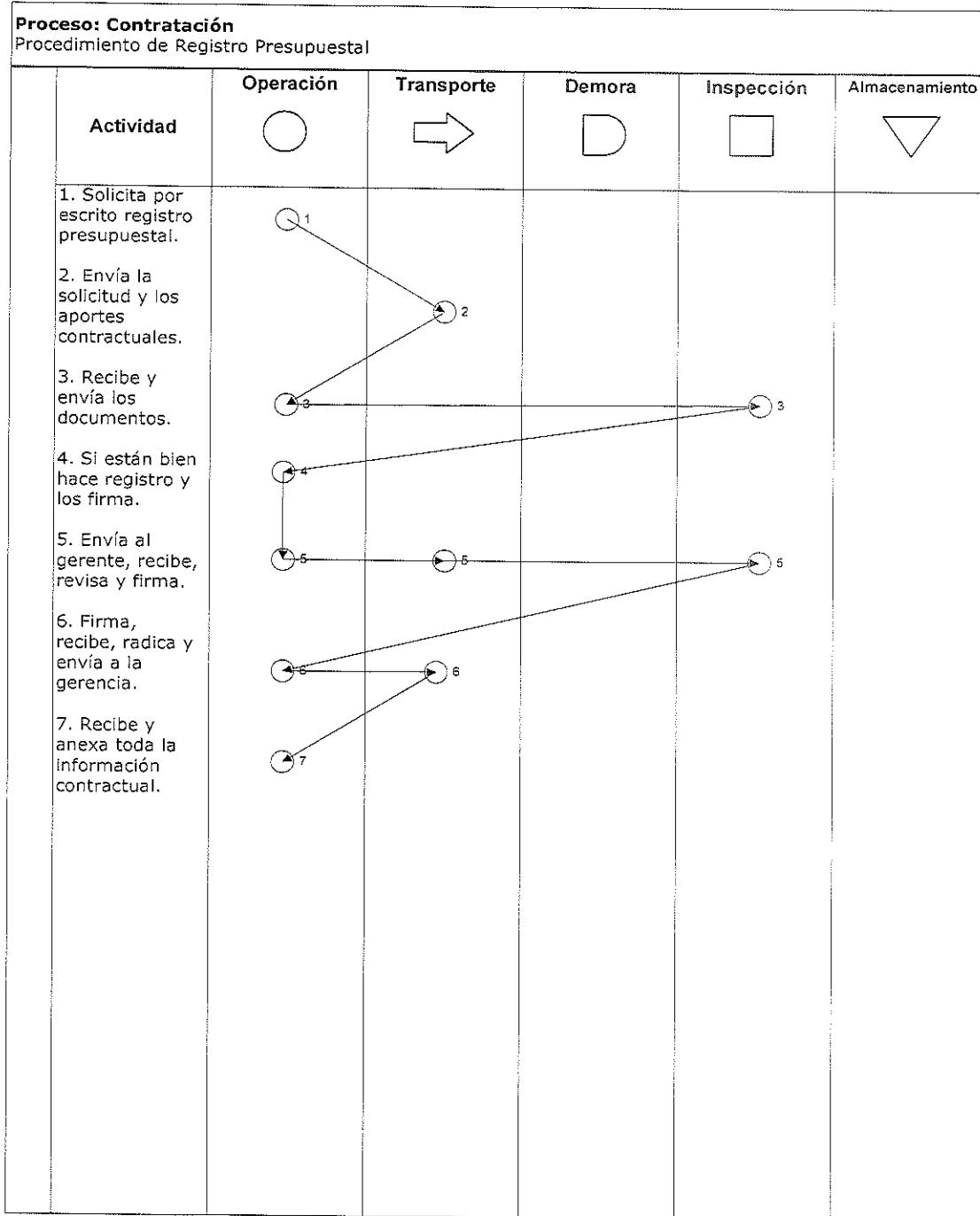
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 20. Procedimiento de Trámite de Anticipo.



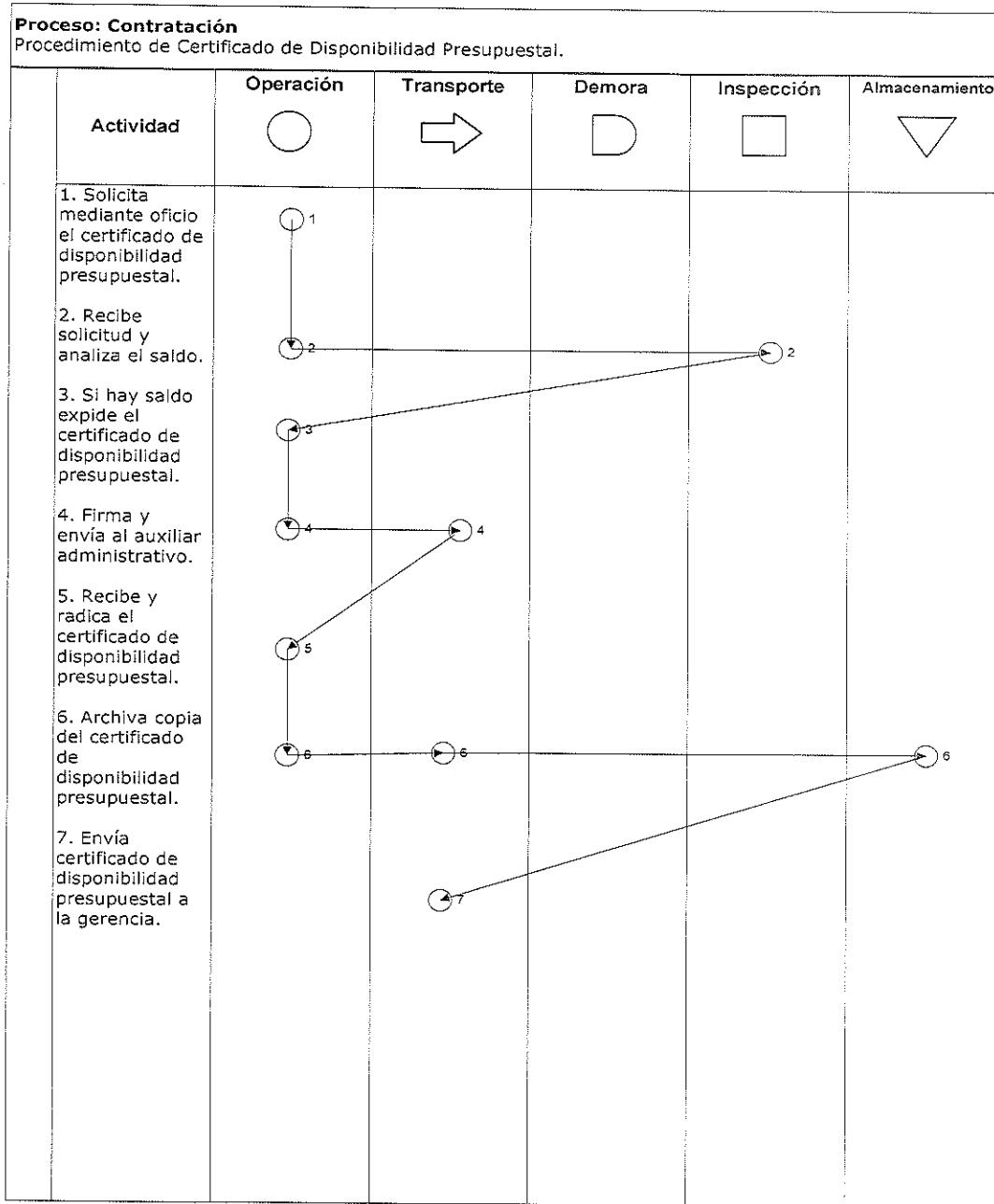
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 21. Procedimiento de Registro Presupuestal.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 22. Procedimiento de Certificado de Disponibilidad Presupuestal



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

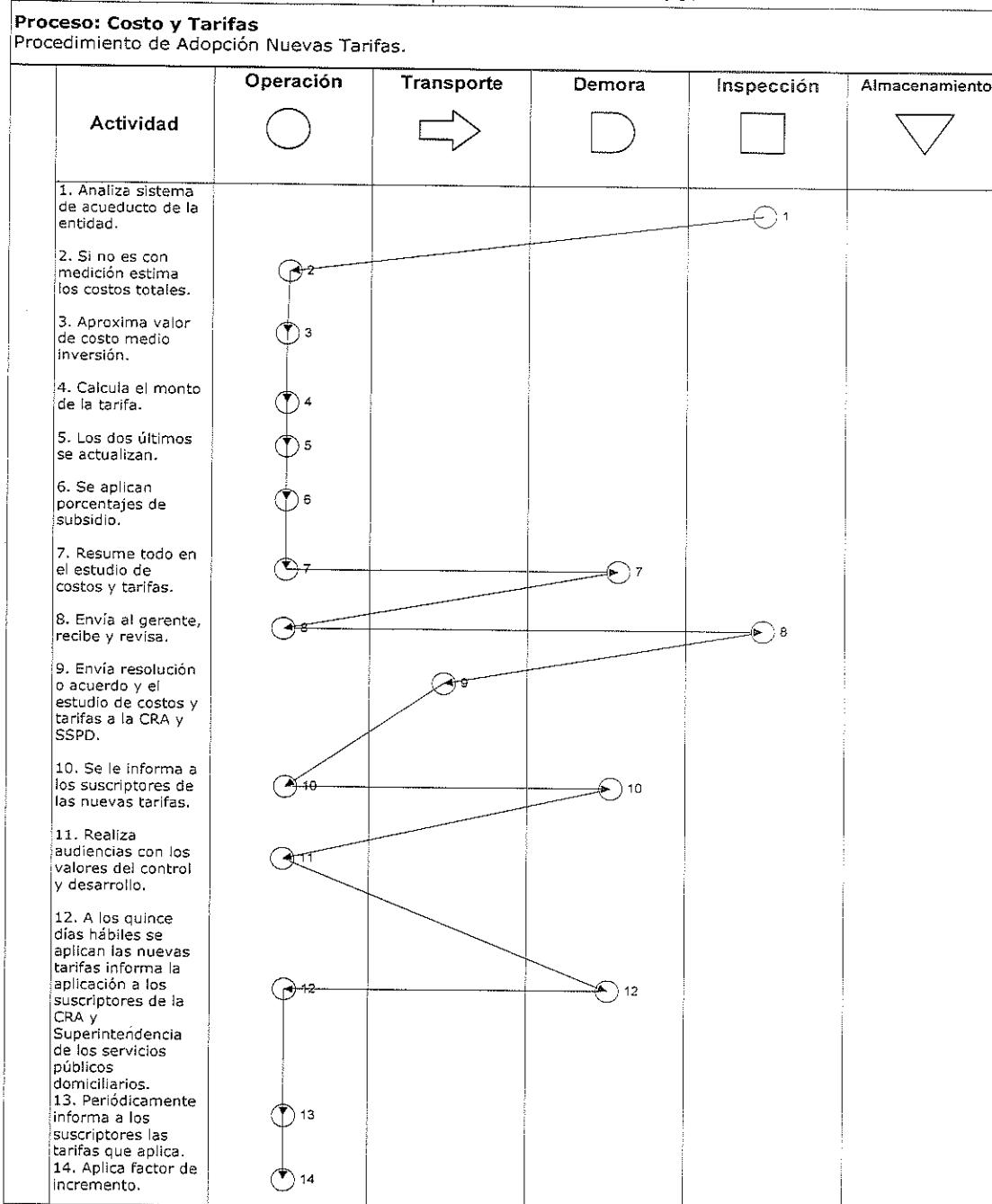
ÁREA COMERCIAL

Proceso: Costo y Tarifas

Cuadro 23. Procedimiento de Adopción Nuevas Tarifas.

Proceso: Costo y Tarifas

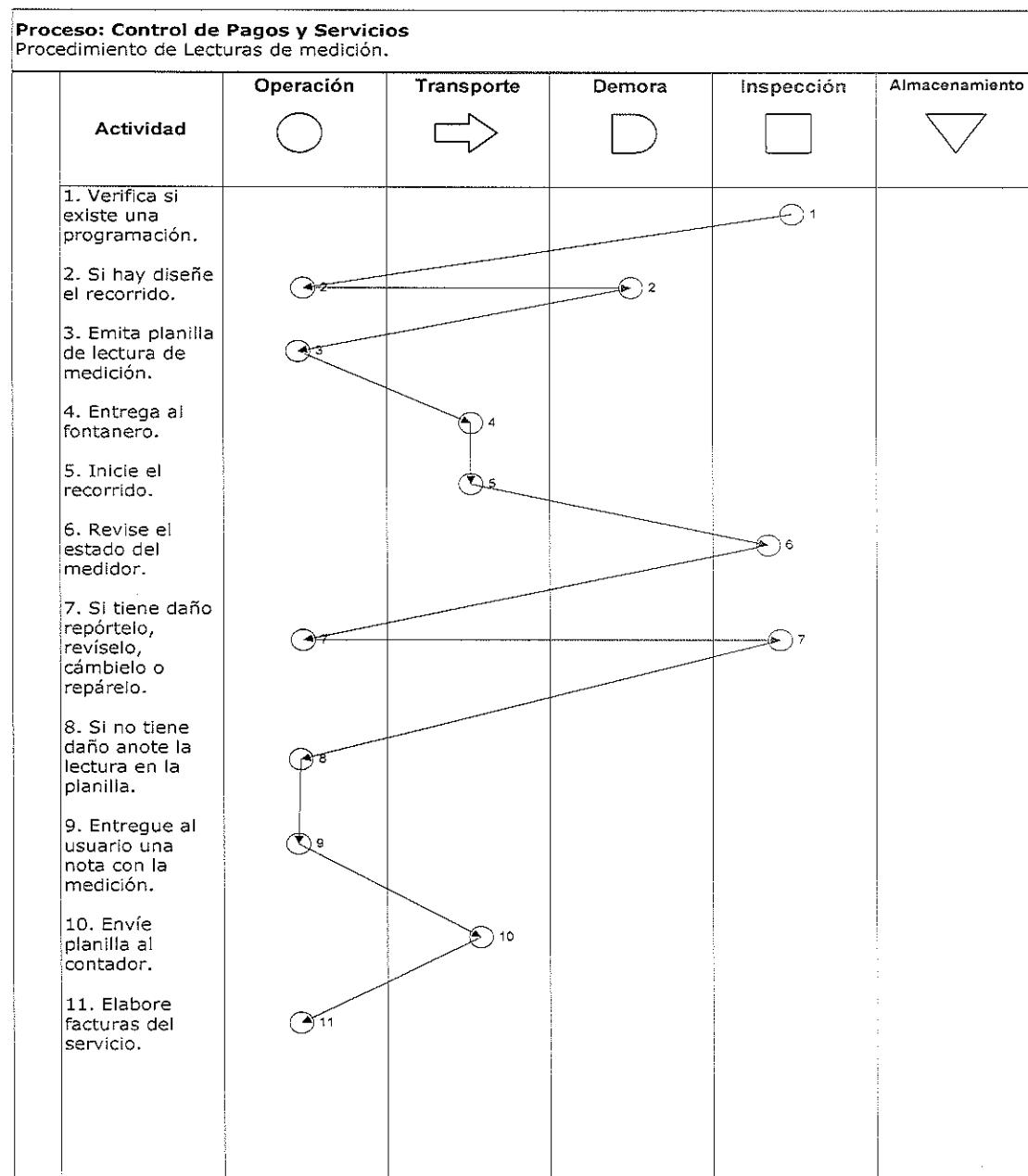
Proceso: Costo y Tarifas



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

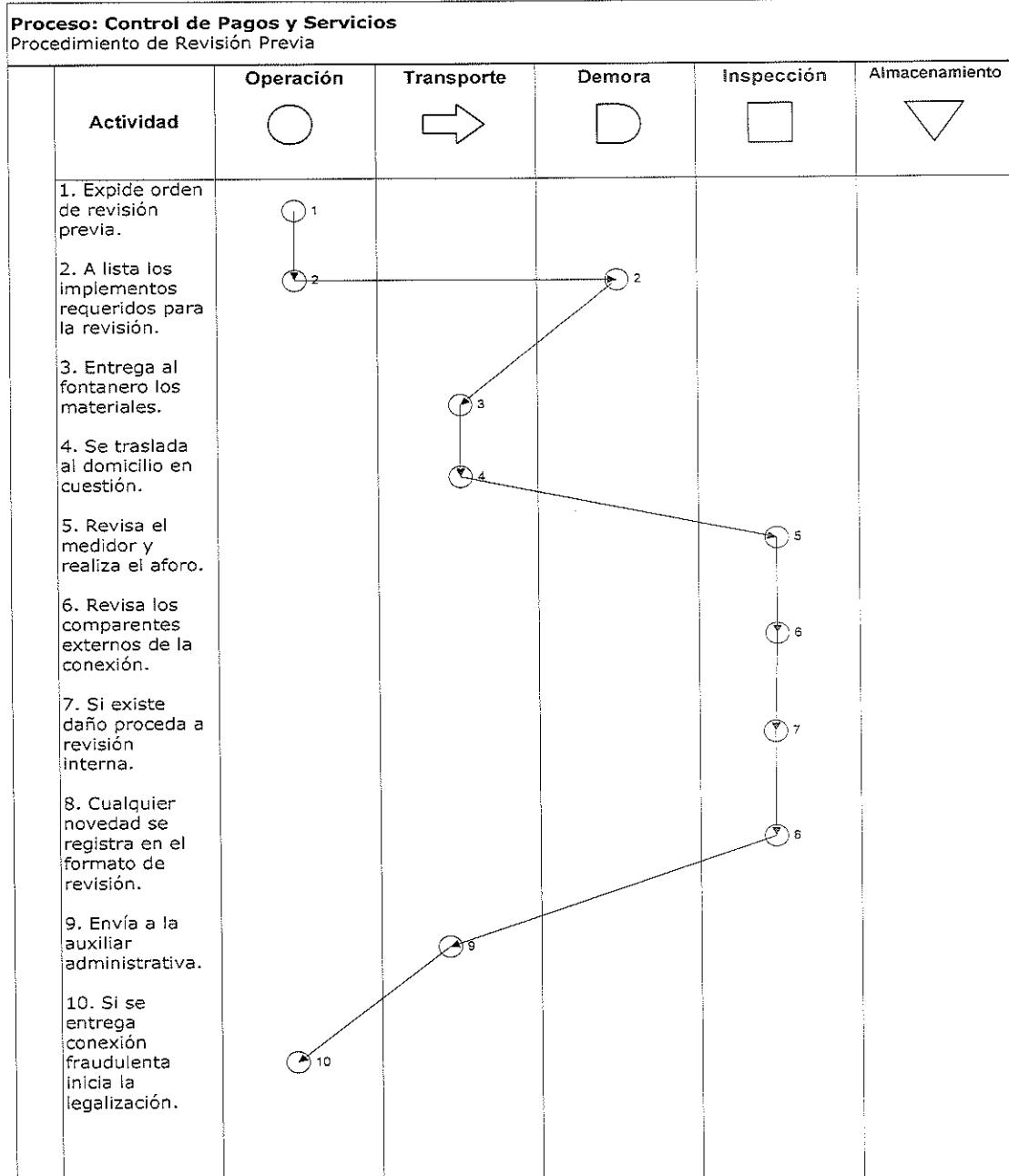
Proceso: Control de Pagos y Servicios

Cuadro 24. Procedimiento de Lecturas de medición.



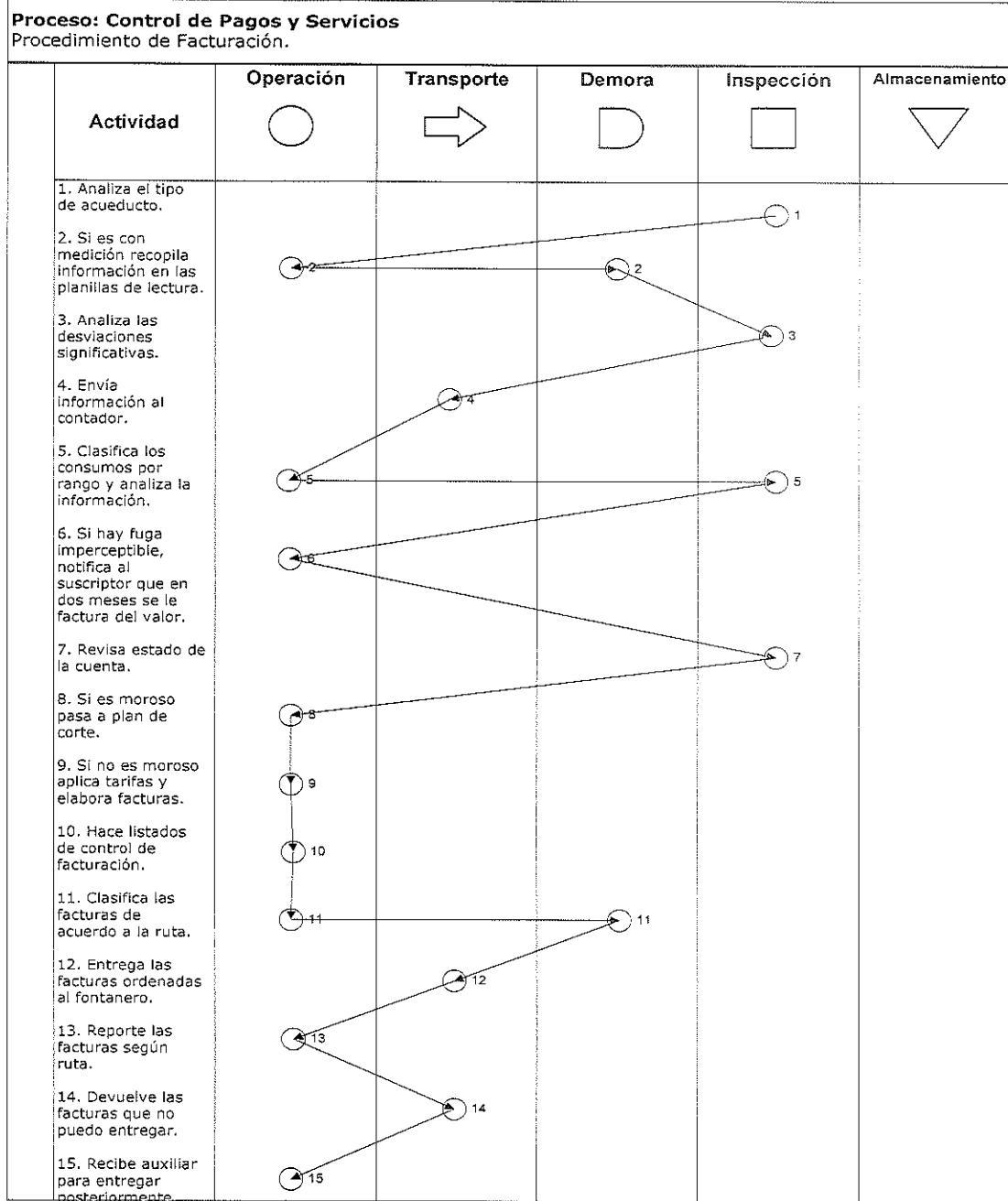
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 25. Procedimiento de Revisión Previa.



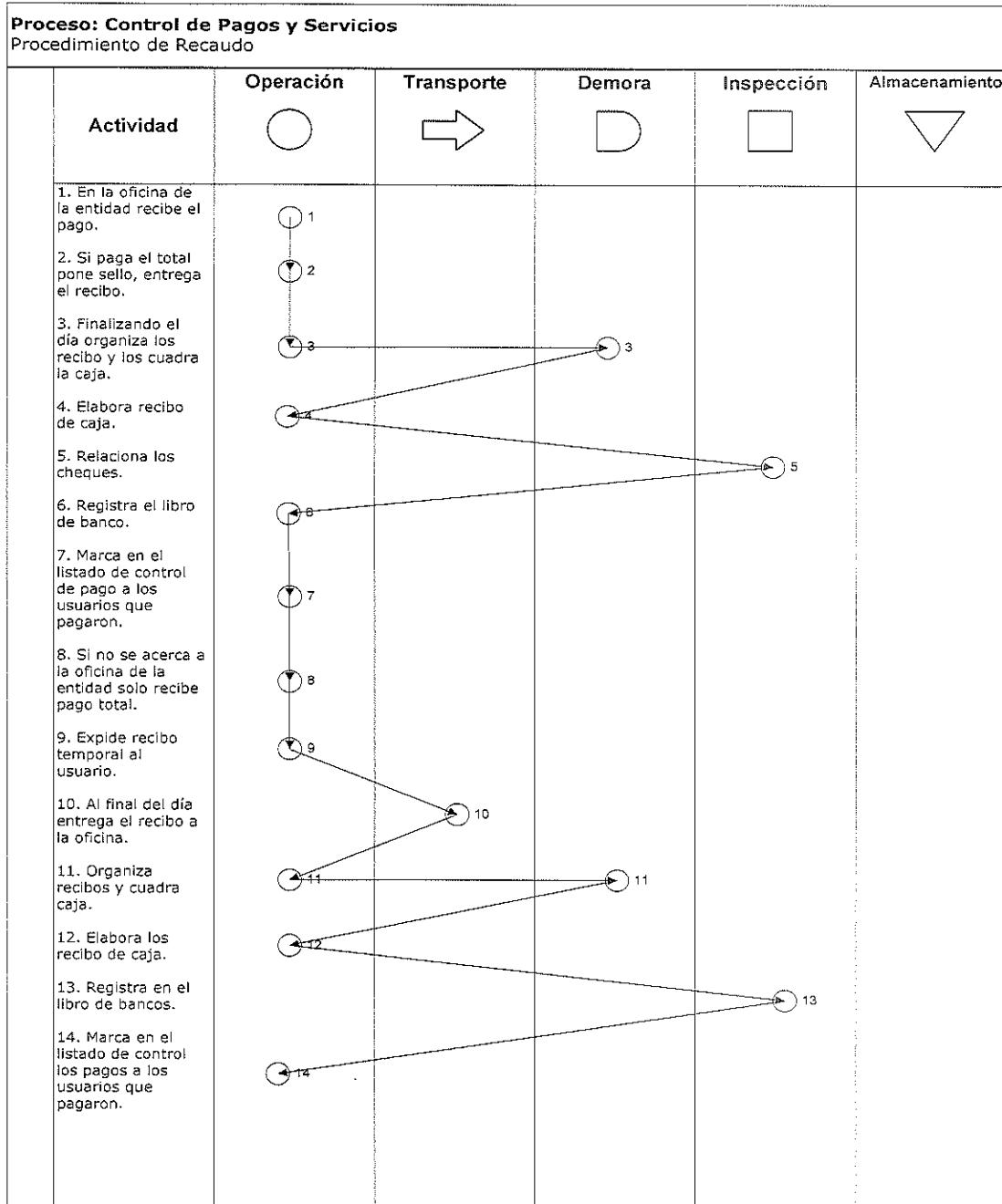
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio.

Cuadro 26. Procedimiento de Facturación.



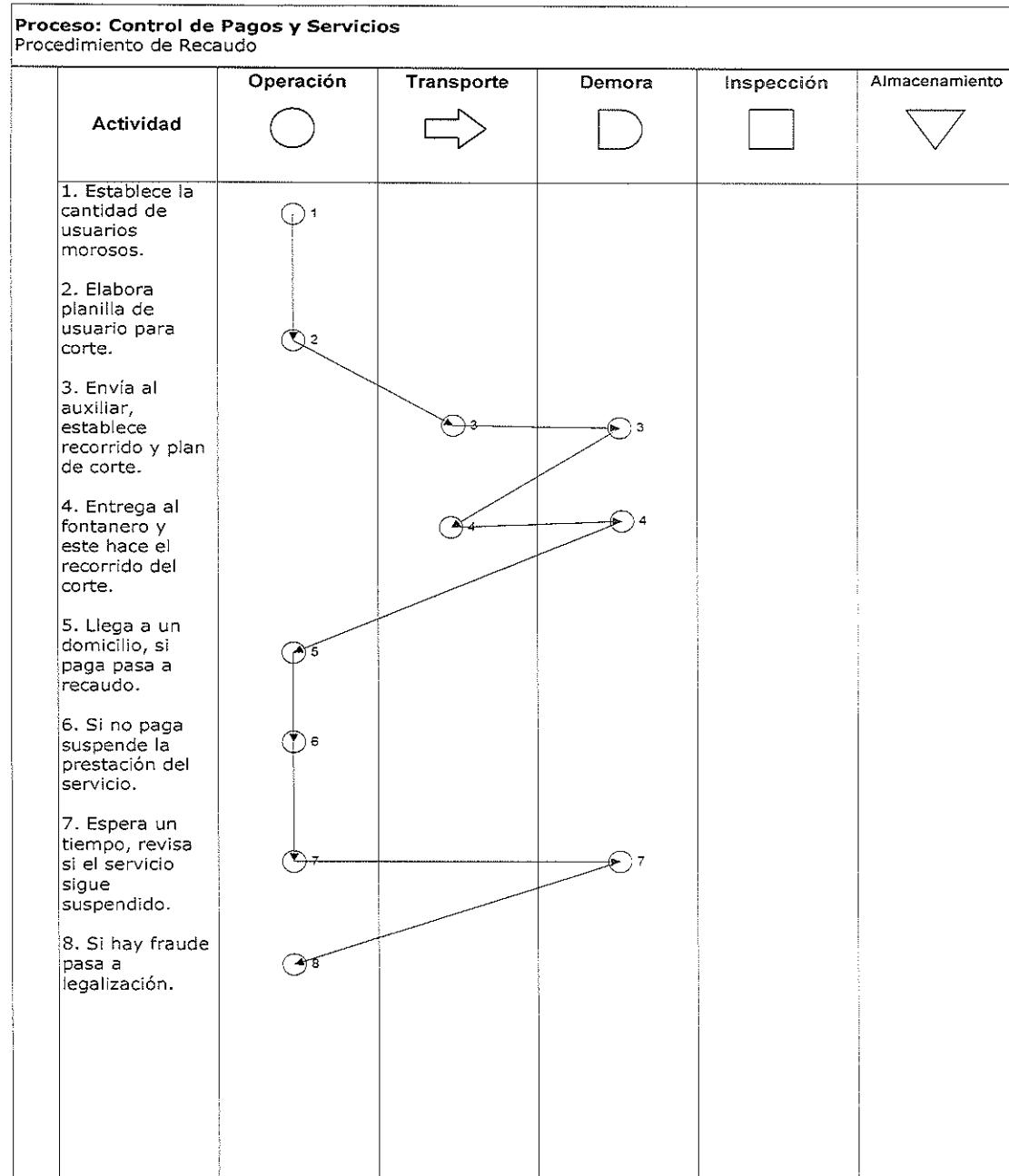
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Cuadro 27. Procedimiento de Recaudo.



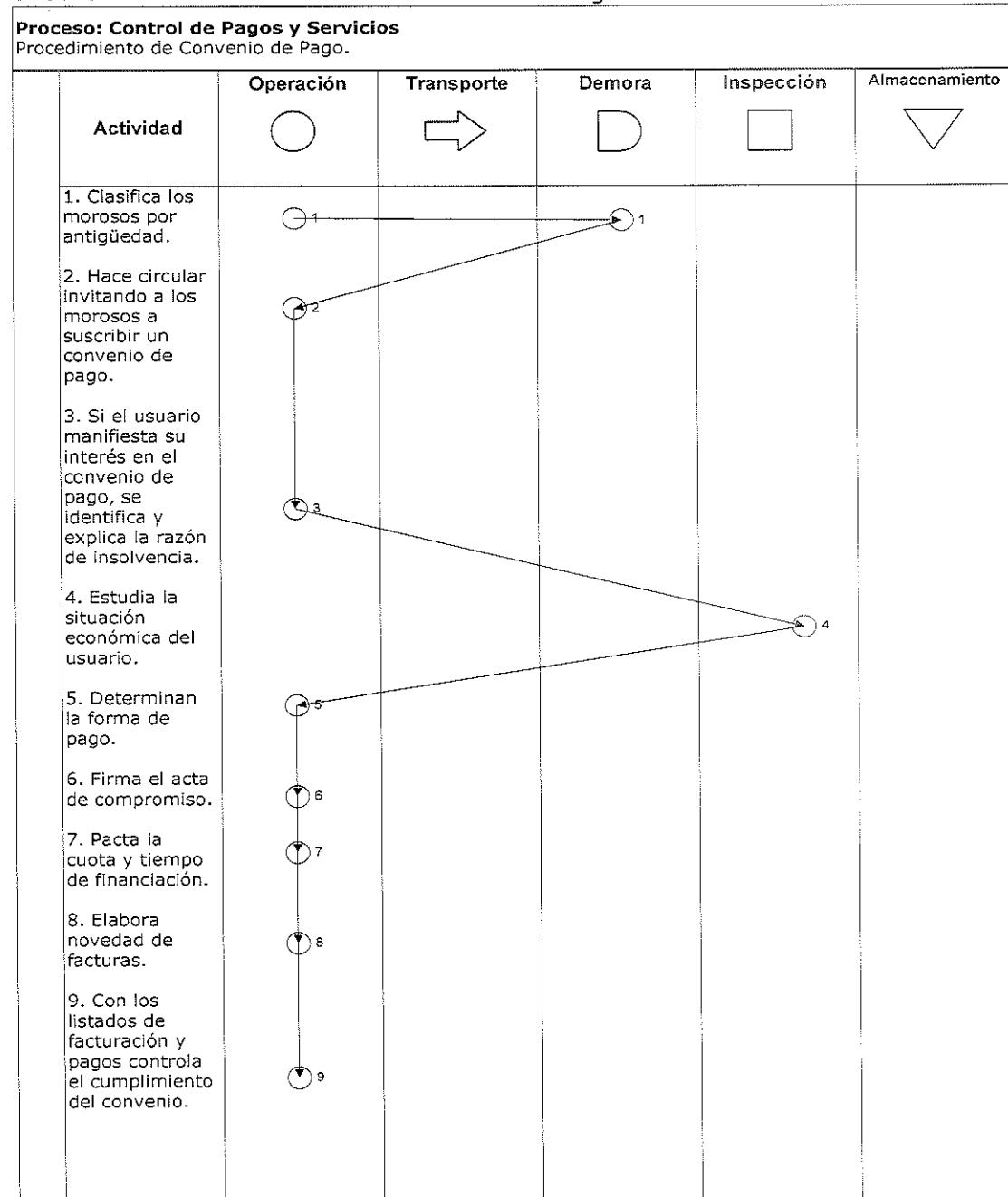
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Cuadro 28. Procedimiento de Plan de Corte.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

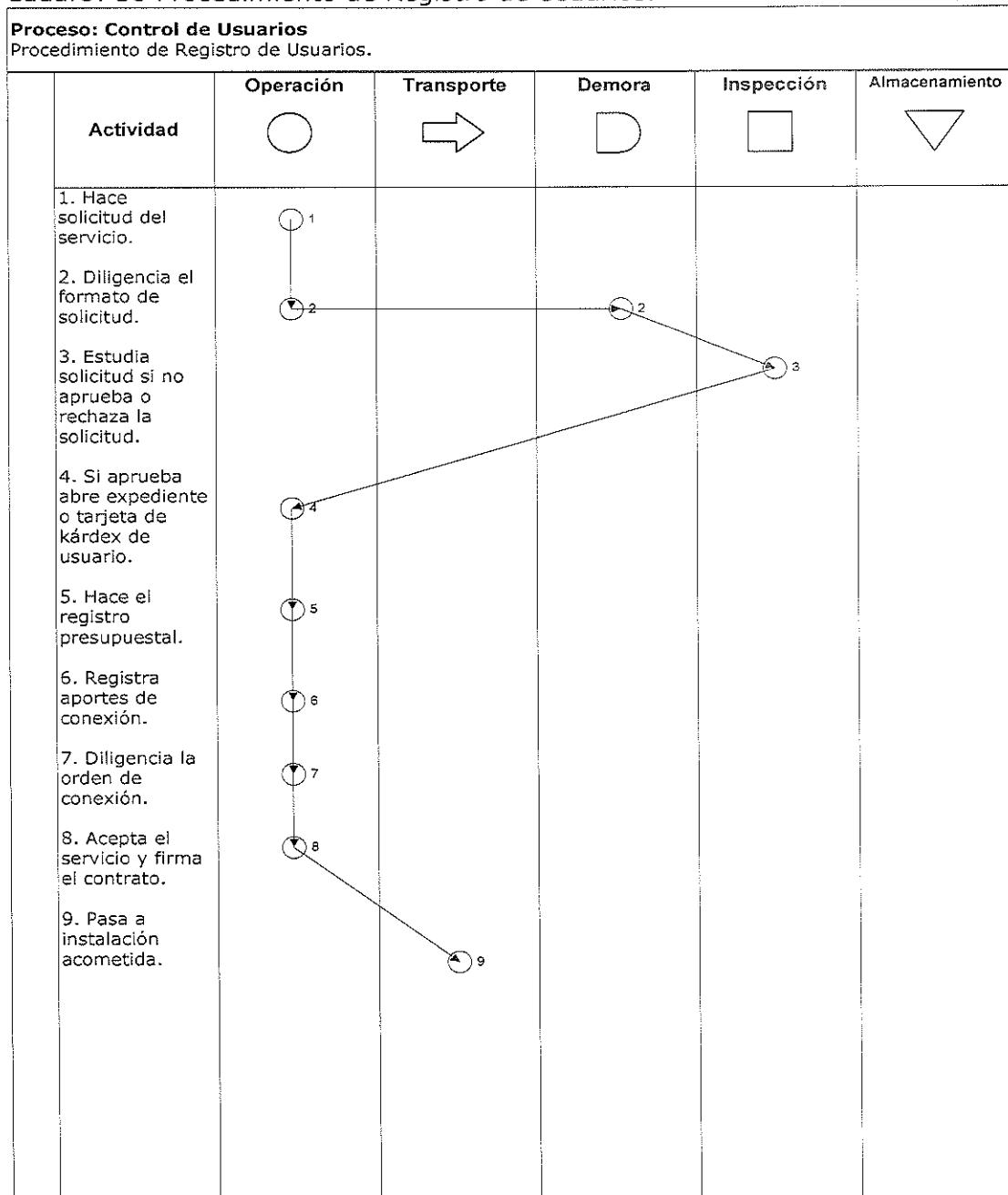
Cuadro: 29 Procedimiento de Convenio de Pago.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

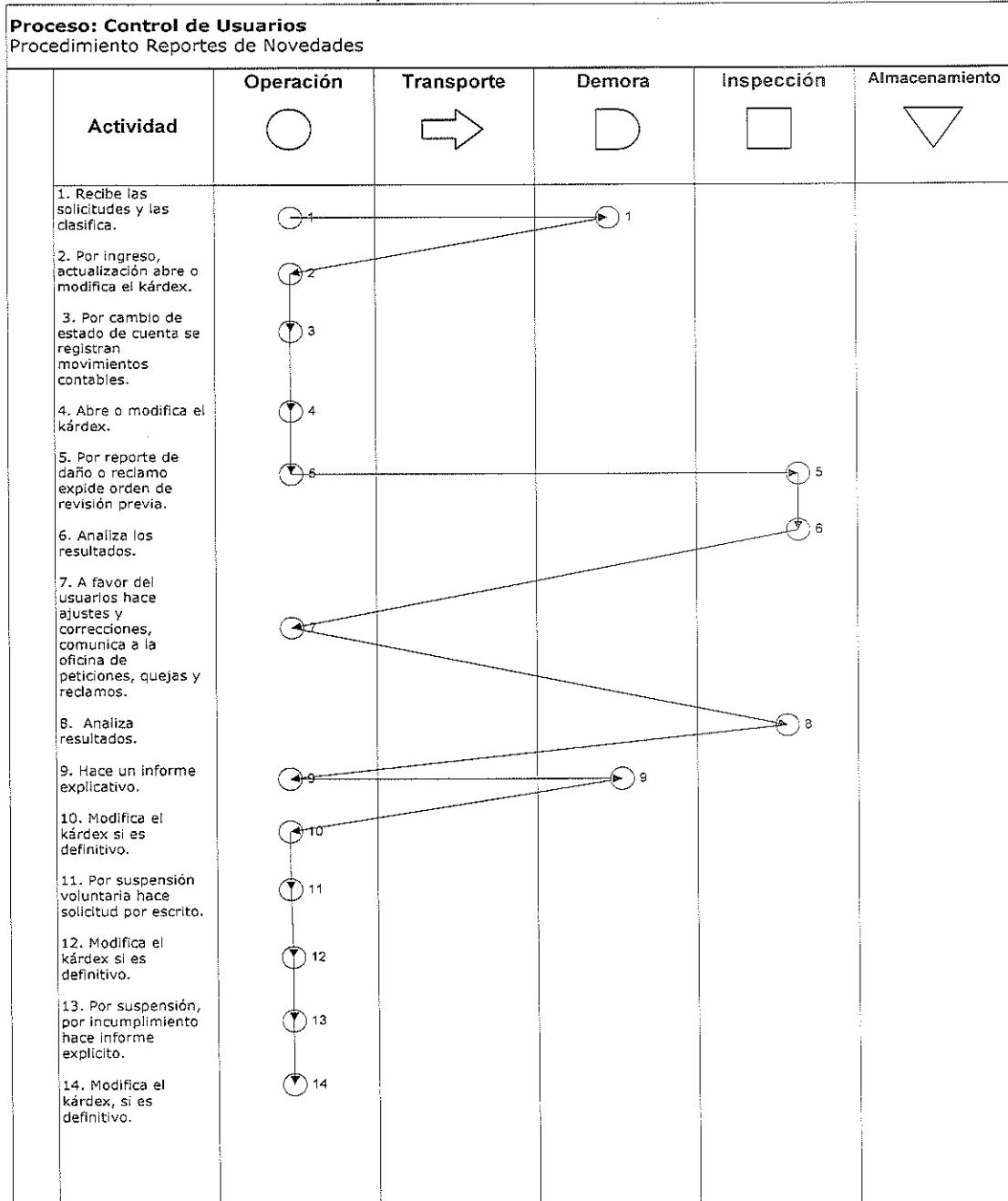
Proceso: Control de Usuarios

Cuadro: 30 Procedimiento de Registro de Usuarios.



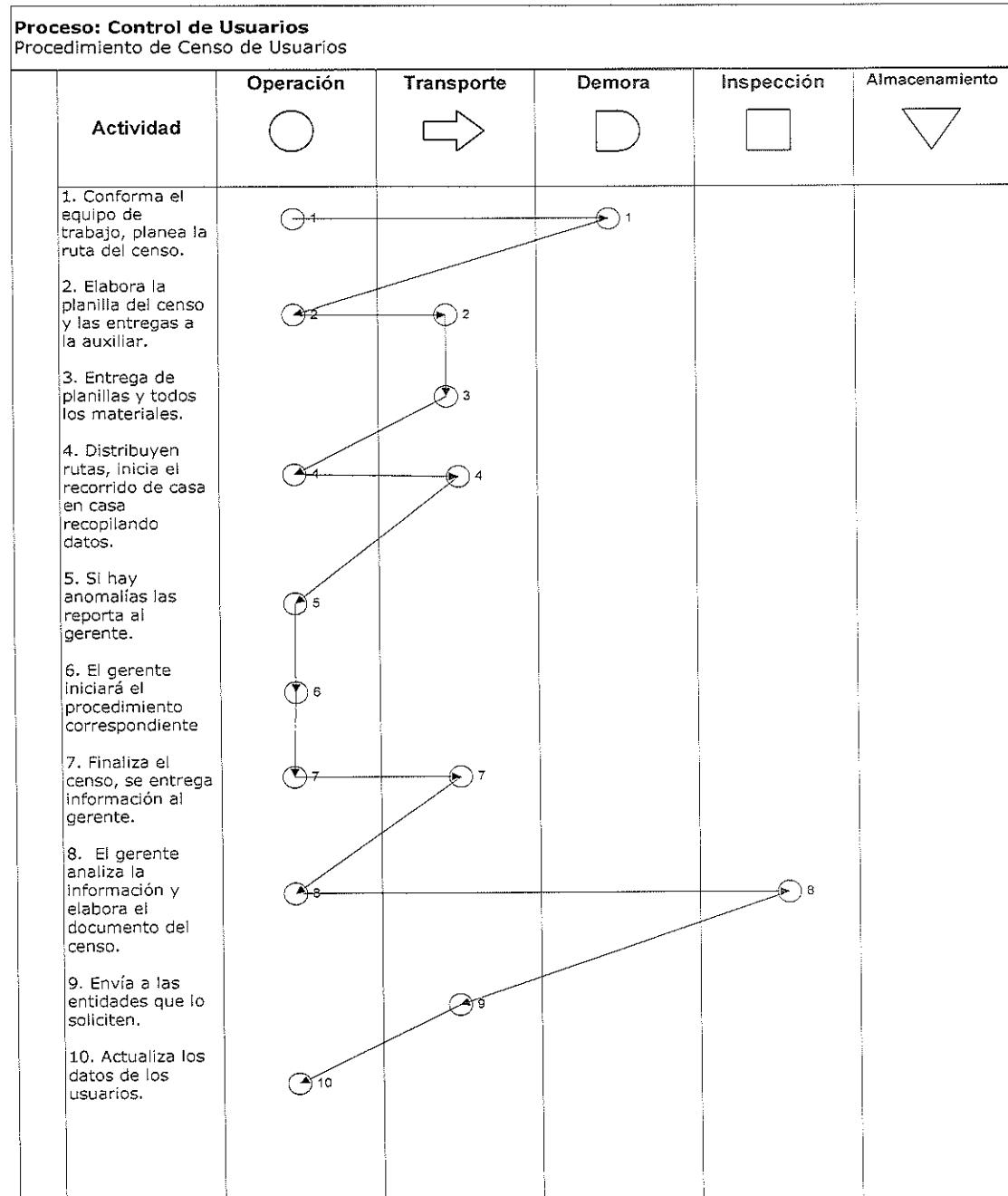
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Cuadro 31. Procedimiento Reportes de Novedades



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

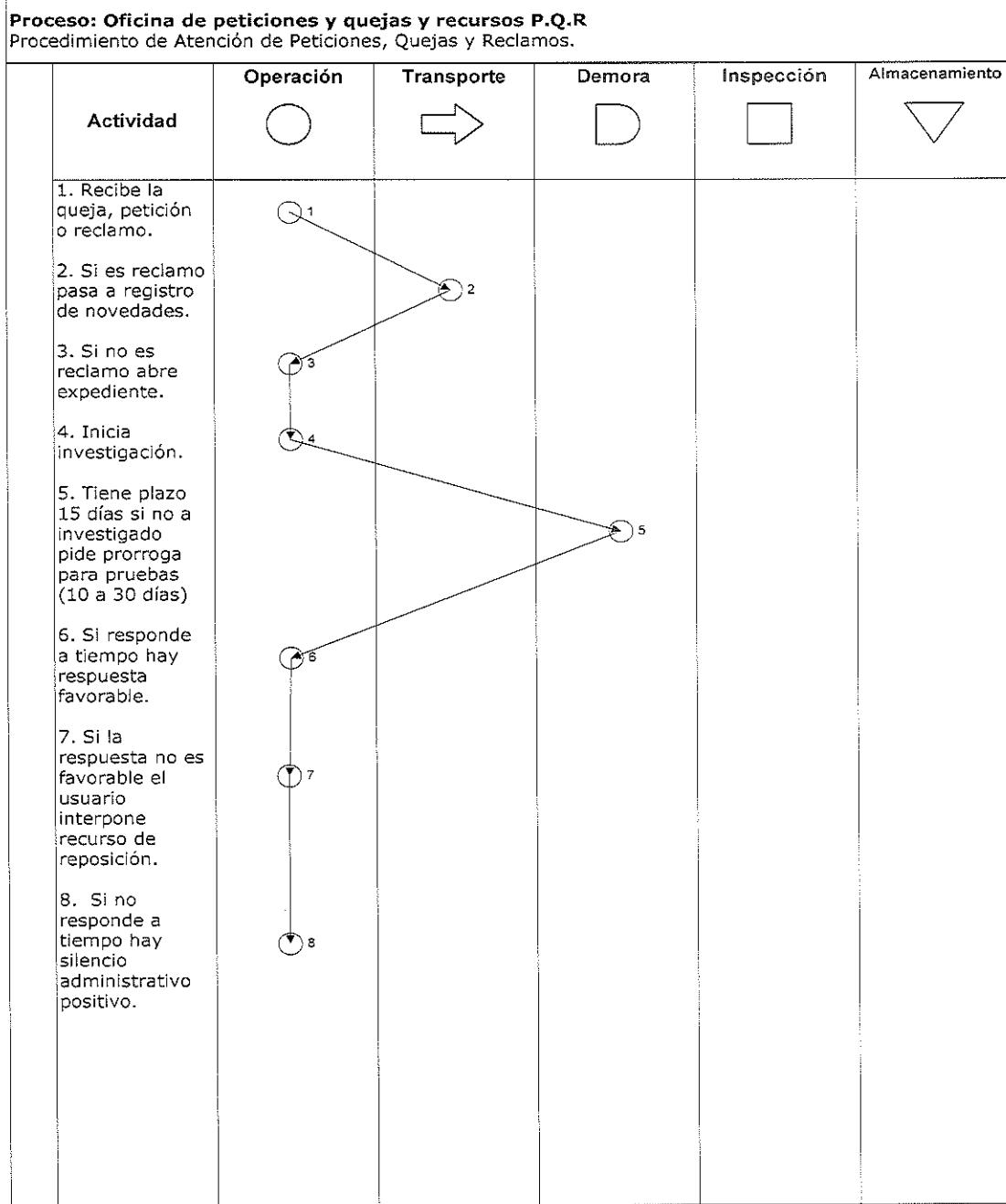
Cuadro 32. Procedimiento de Censo de Usuarios



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Proceso: Oficina de peticiones y quejas y recursos P.Q.R

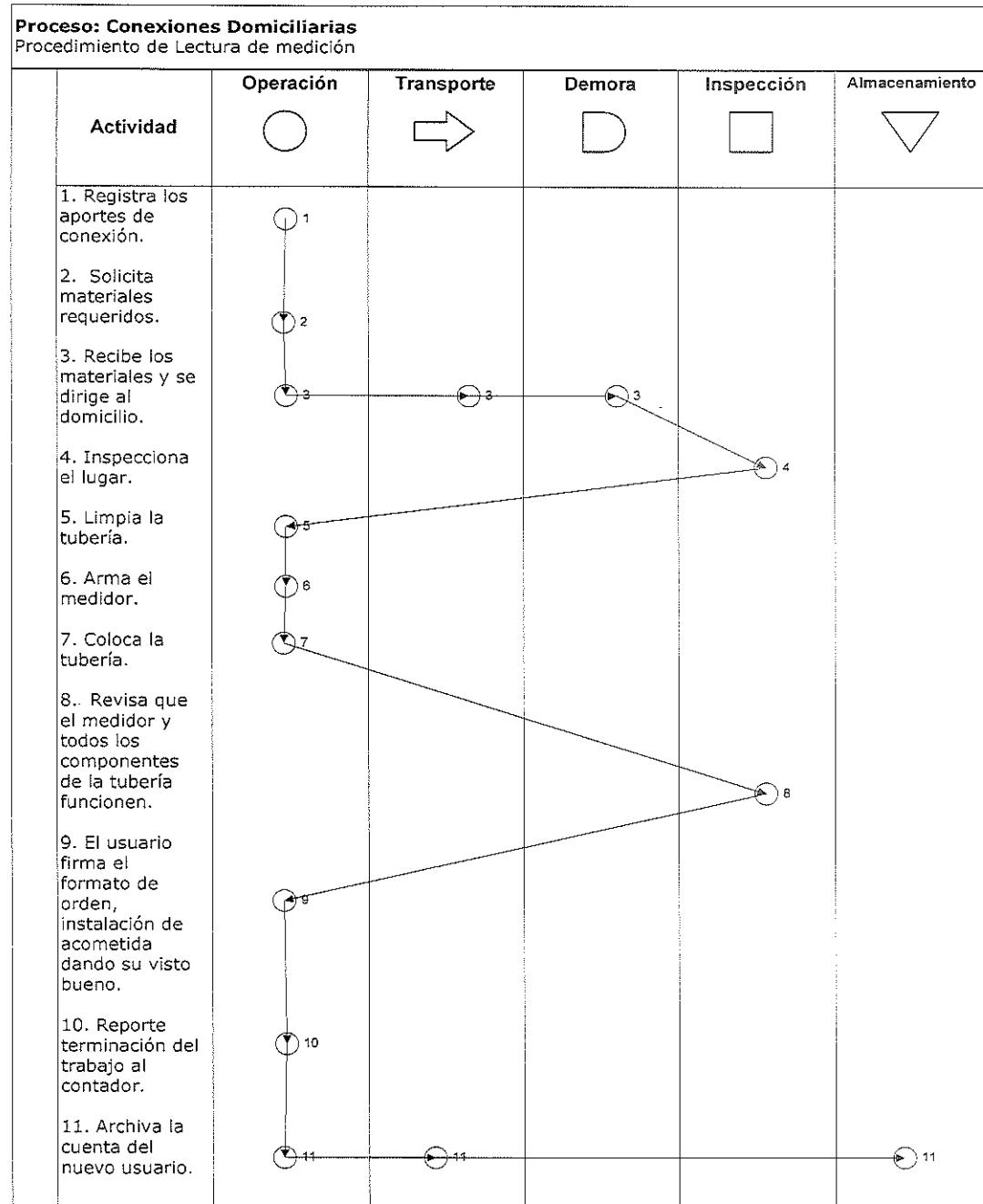
Cuadro 33. Procedimiento de Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

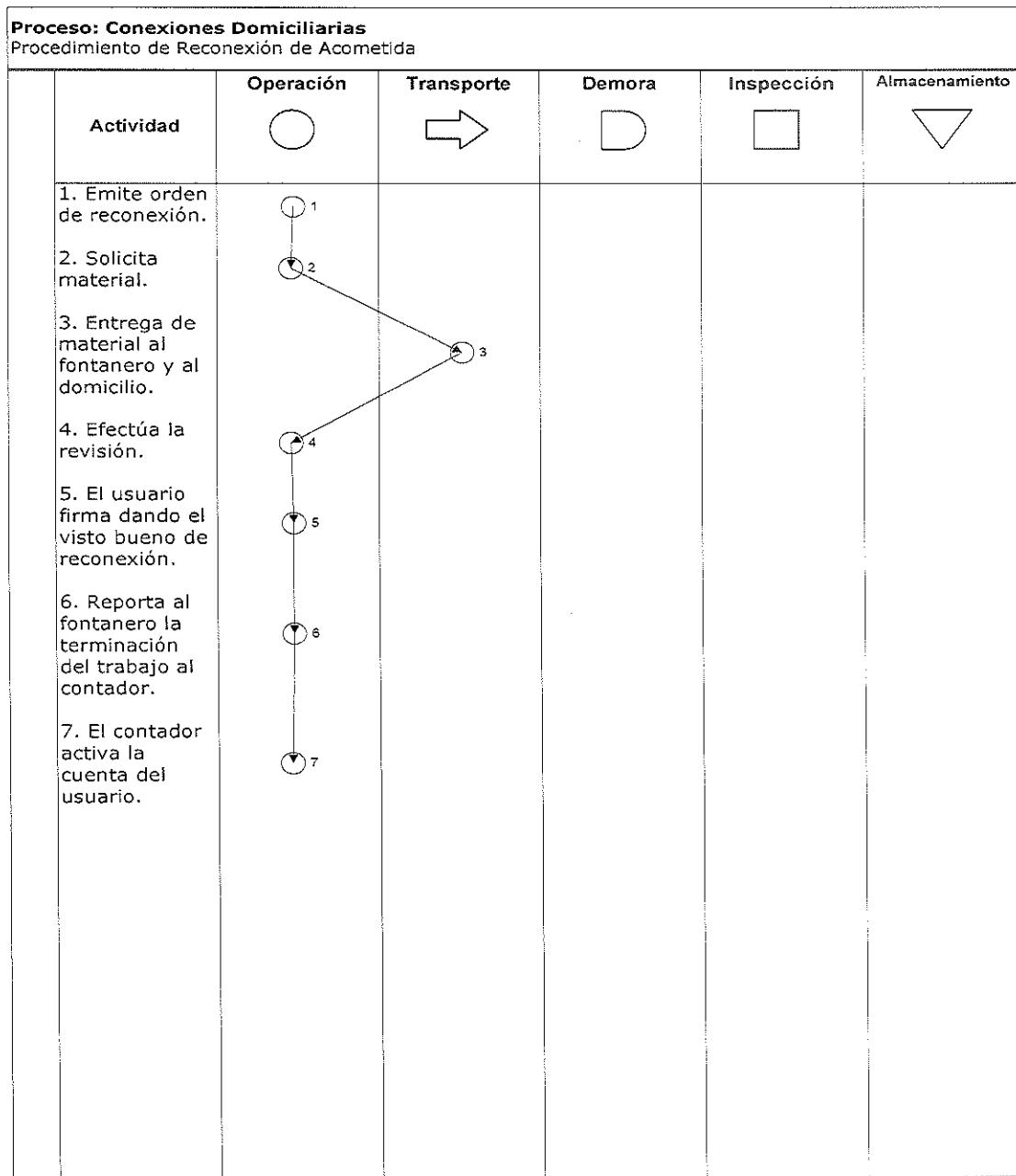
Proceso: Conexiones Domiciliarias

Cuadro 35. Procedimiento de Lectura de medición



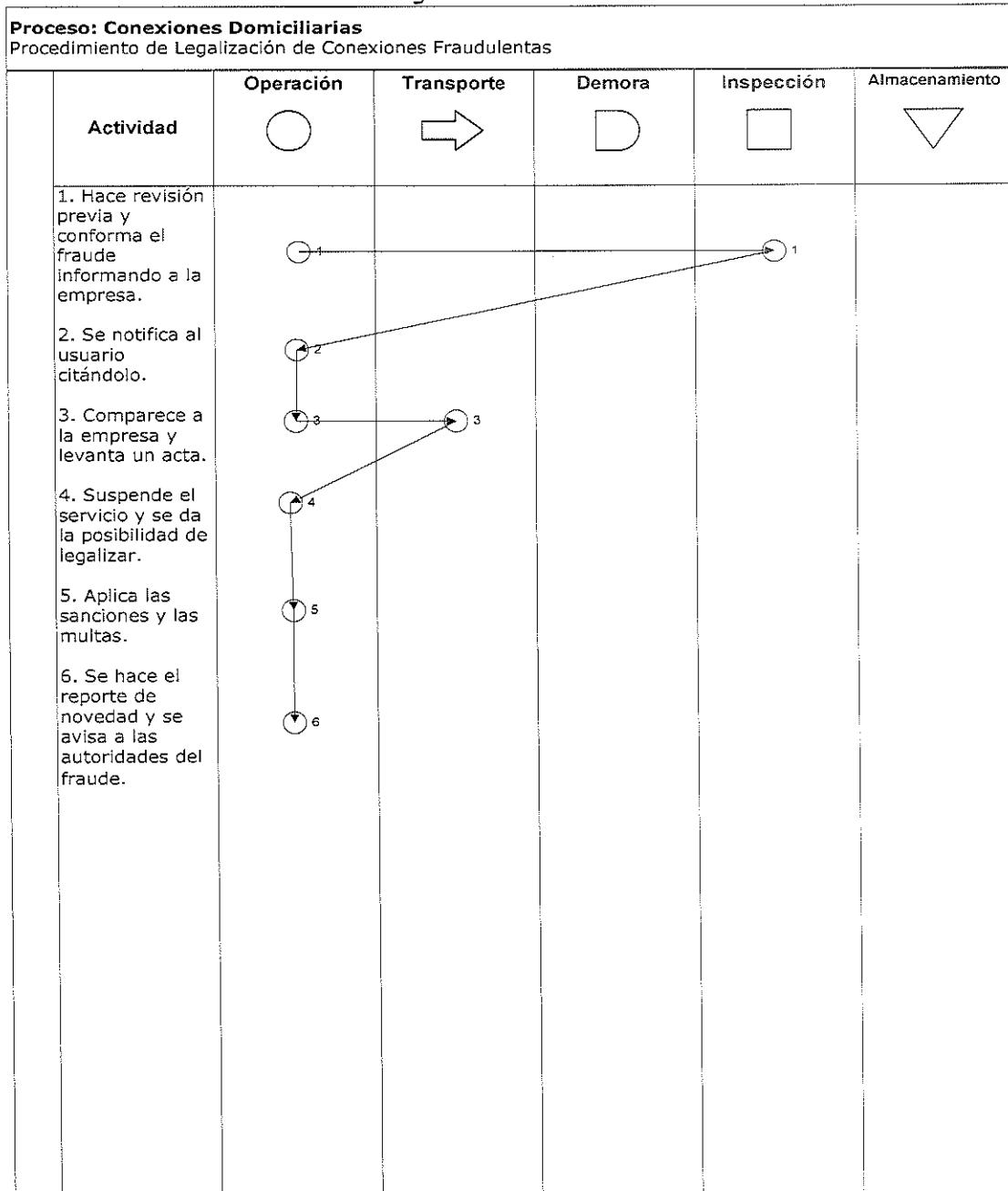
Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Cuadro 36. Procedimiento de Reconexión de Acometida



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

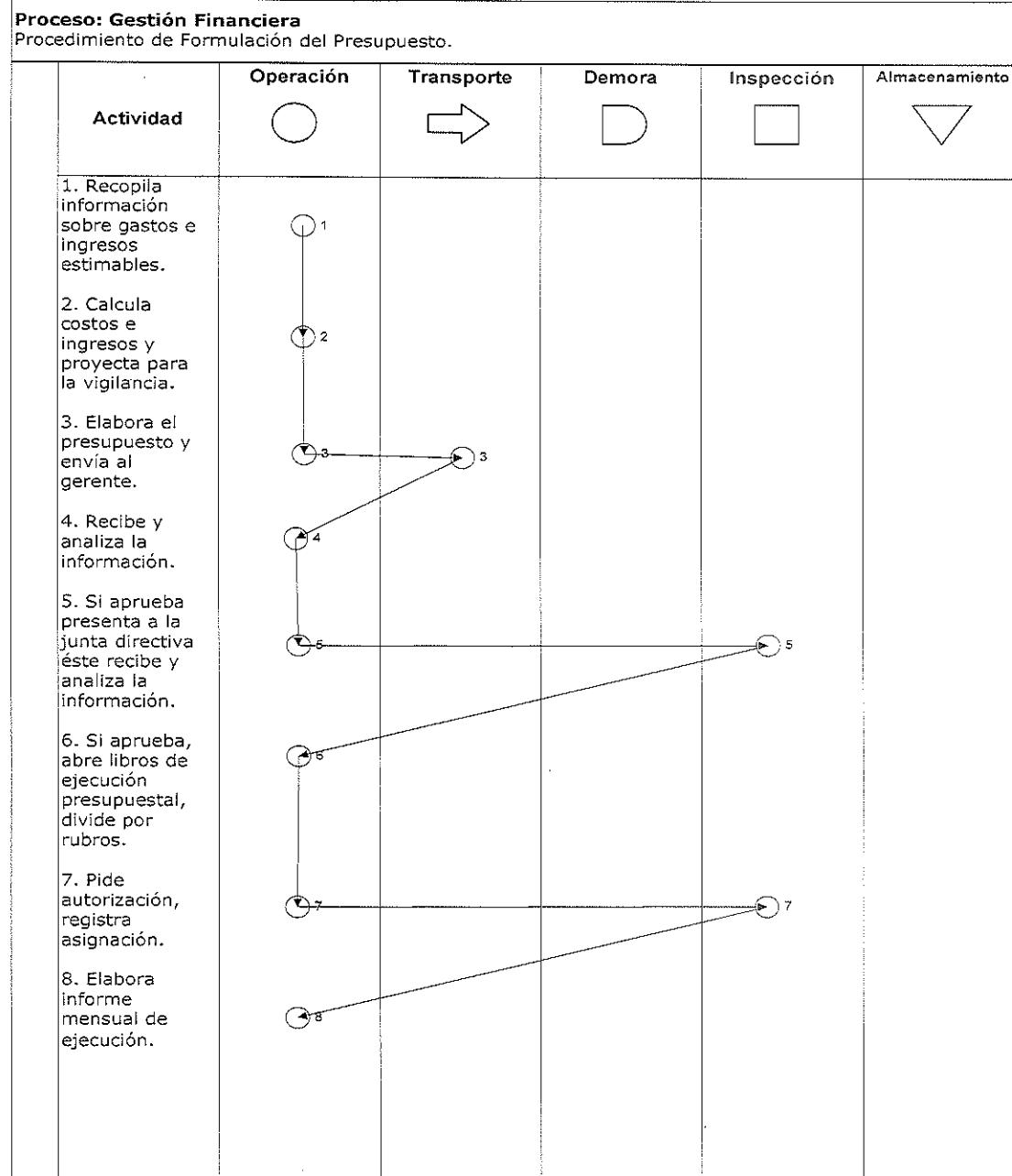
Cuadro 37. Procedimiento de Legalización de Conexiones Fraudulentas



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

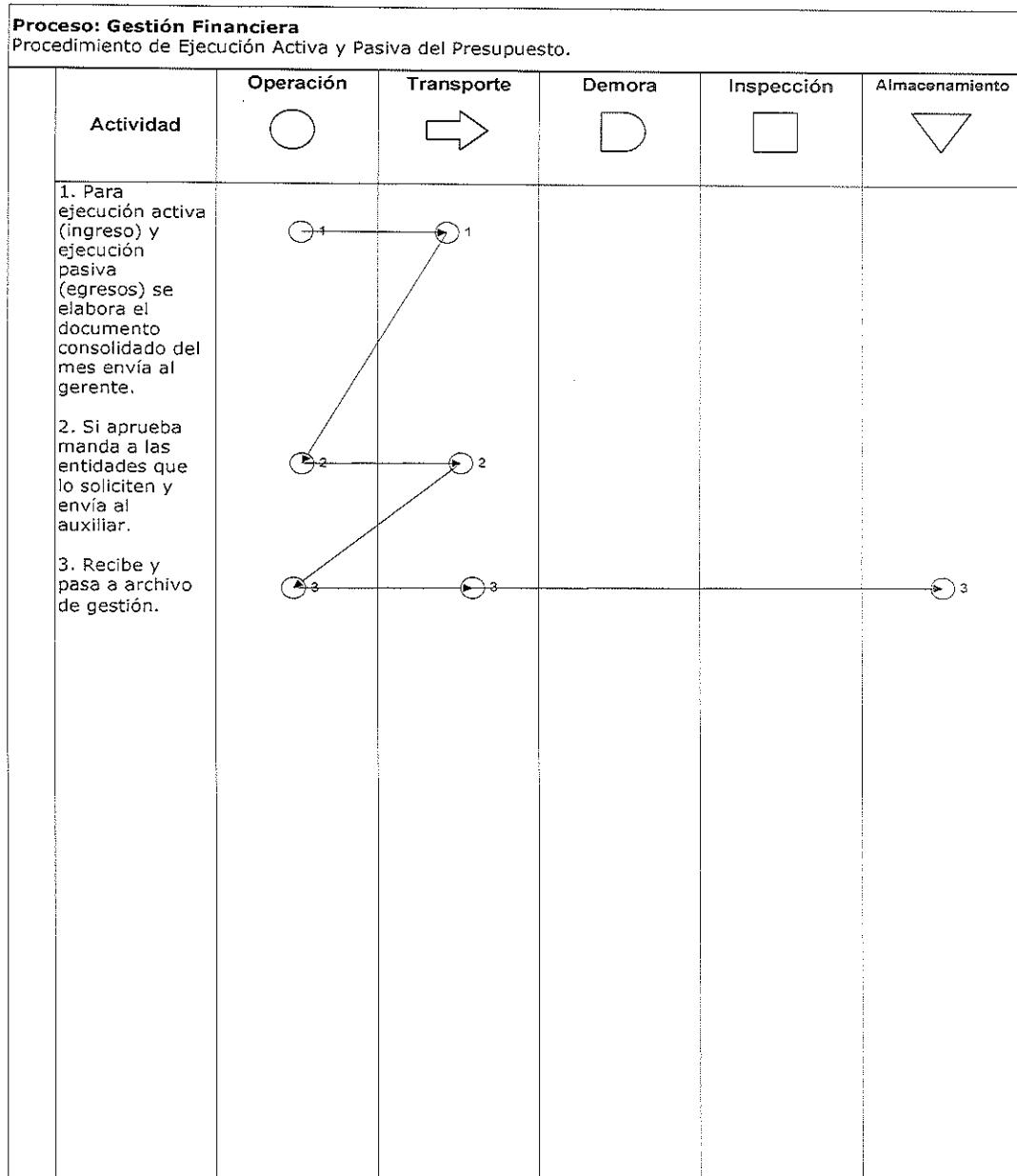
Proceso: Gestión Financiera

Cuadro 38. Procedimiento de Formulación del Presupuesto.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Cuadro 39. Procedimiento de Ejecución Activa y Pasiva del Presupuesto.

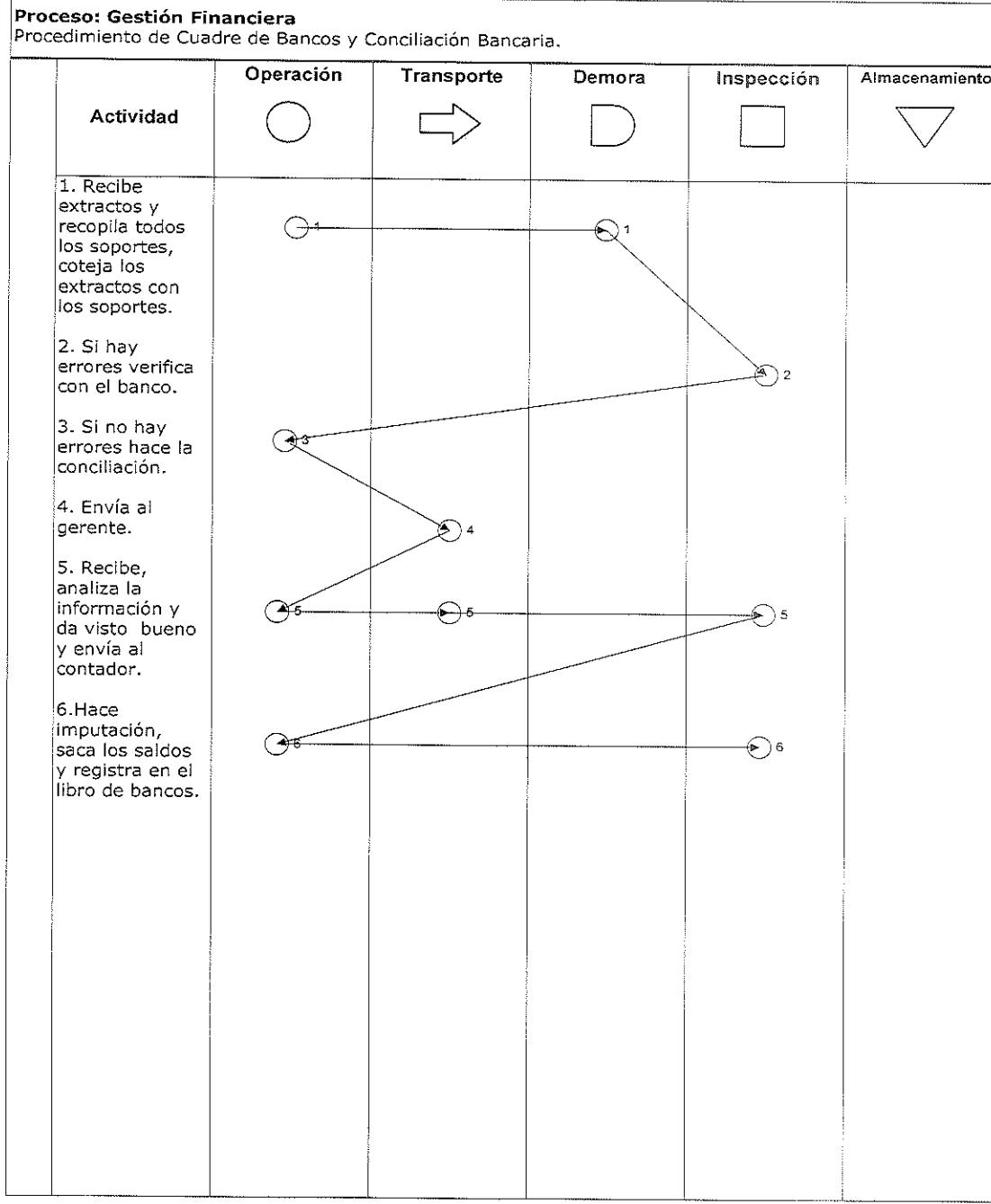


Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Cuadro 40. Procedimiento de Cuadre de Bancos y Conciliación Bancaria

Proceso: Gestión Financiera

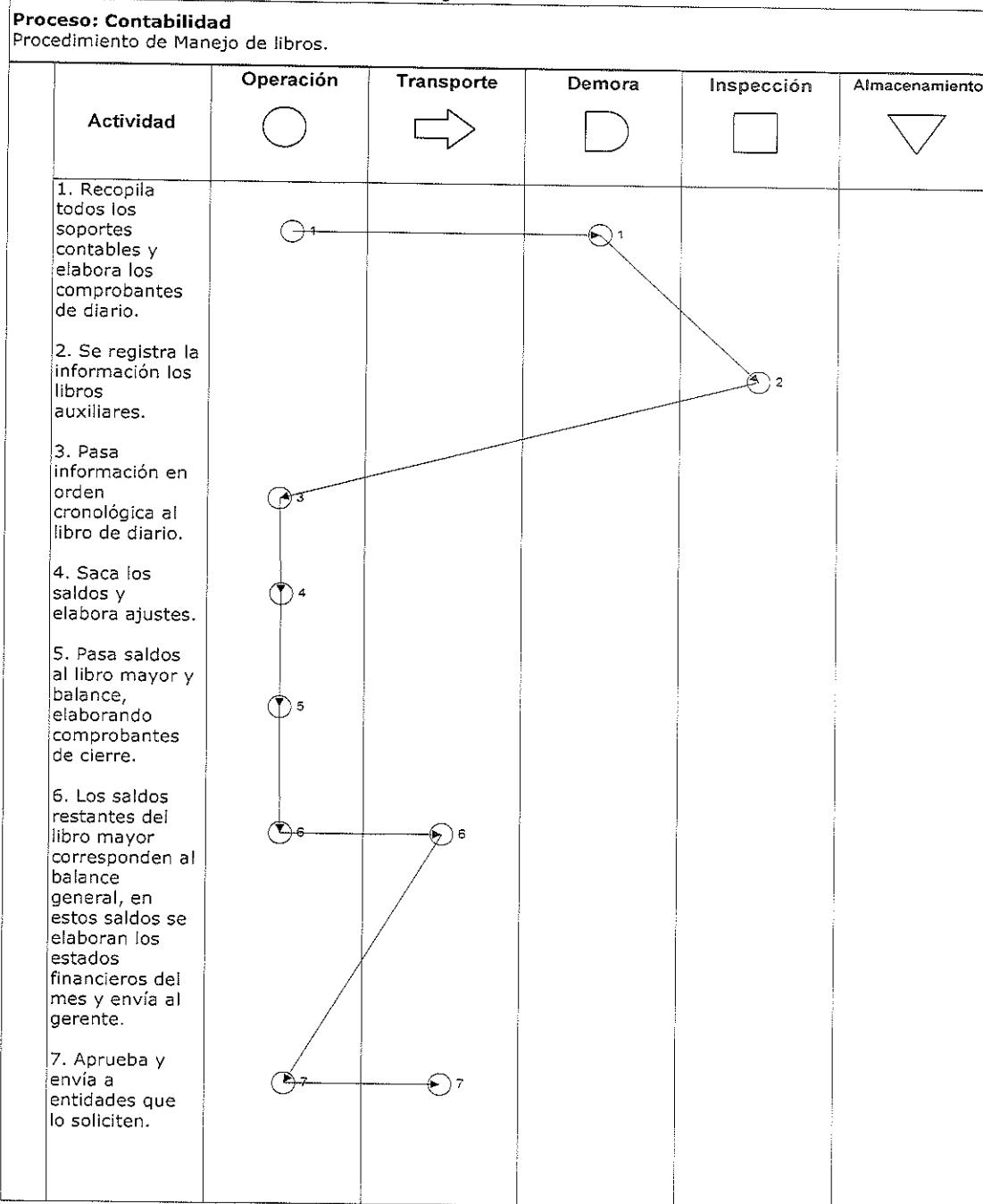
Procedimiento de Cuadre de Bancos y Conciliación Bancaria.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio

Proceso: Contabilidad

Cuadro 40. Procedimiento de Manejo de libros.



Fuente: Ing. Rafael Barbosa Ascanio