

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A.-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 1 de 40

**ACUERDO No.005
(30 de diciembre de 2019)**

POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE OCAMONTE S.A.- E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P.

Que la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Ocamonte S.A.- E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillados y Aseo, de carácter oficial, por acciones, sociedad anónima comercial, de nacionalidad Colombiana, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con el artículo 1 y parágrafo del artículo 17 de la Ley 142 de 1994. Y registrada en la cámara de comercio mediante matrícula 189685 del 13 de julio de 2010 e identificada con Nit 900.370.026-2.

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Ocamonte S.A.- E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P. con el propósito de brindar un servicio cada vez más ágil, humano, seguro y transparente, ha emprendido la tarea de modernizar la gestión administrativa, materializada en la estructuración y creación del manual de procesos y procedimientos.

El presente documento hace parte de la base fundamental del Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos y del mejoramiento en la prestación del servicio de forma eficaz, eficiente y que generará la efectividad esperada en la organización.

La Identificación, estructuración y documentación de los procesos y procedimientos ejecutados por Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Ocamonte S.A.- E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P. aportarán un instrumento para la planificación hacia el logro de los objetivos institucionales, al igual que para la gestión y la evaluación permanente

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A.-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
		Página 2 de 40

en la perspectiva de contribuir a la creación de un sistema de aseguramiento de la calidad que garantice la prestación de servicios.

El propósito de crear y adoptar el Manual de Procesos y Procedimientos es generar una guía de orientación práctica para la instrumentación de procesos y procedimientos en la prestación de los servicios por ESPOCAM S.A. E.S.P. Al igual se pretende generar las medidas y controles que permitan alcanzar los objetivos estratégicos y tácticos formulados en los planes corporativos.

En virtud de lo anterior, es deber de la Junta Directiva de ESPOCAM S.A. E.S.P. adoptar el Manual de Procesos y Procedimientos de conformidad con lo dispuesto en los estatutos.

Que, en mérito de lo expuesto:

ACUERDA:

ARTICULO UNICO. - Adoptar el siguiente Manual de procesos y procedimientos de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Ocamonte S.A.- E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE OCAMONTE S.A.- E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P

JUSTIFICACIÓN

El presente documento, resume la operación de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Ocamonte S.A.- E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P., teniendo en cuenta que los procesos son pilares del desarrollo Institucional y por supuesto, del mejoramiento continuo que se asume frente a los usuarios y la comunidad en general.

Para la gerencia y el personal de la EMPOCAS S.A E.S.P, ha sido fundamental para la el mejoramiento continuo contar con una visión clara de los diferentes procesos y procedimientos de una forma secuencial, organizada, con

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A.-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
		Página 3 de 40

responsabilidades claras y con puntos de control establecidos, que permitan evidenciar el valor agregado de dichos procesos.

El manual de procesos y procedimientos es una herramienta que permite a la Empresa de Servicios Públicos integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del usuario.

OBJETIVO PRINCIPAL

El presente Manual de Procesos y Procedimientos tiene como objetivo principal el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Ocamonte S.A.-E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P, toda vez que el presente documento funge como una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de la Misión, las Políticas y los Objetivos contemplados en el Plan de Acción Institucional.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y establecer los procesos necesarios del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
- Representar los procesos en un mapa de procesos y clasificarlos de acuerdo a su naturaleza.
- Asegurar la estandarización, comprensión, operación y evaluación de la gestión de la entidad y la manera como ésta desarrolla su función administrativa.
- Asegurar que el servicio se preste en forma continua, eficiente y sin abuso de la posición dominante que la Entidad pueda tener frente al usuario.

Calle 5 No 3 – 49 Teléfonos: 097 - 7241612 Fax: 097 - 7241612

Ocamonte - Santander - Colombia

especum.s.a@hotmail.com

Nit. 900370026-2

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 4 de 40

- Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual va dirigido a todos los funcionarios, contratistas de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Ocamonte S.A.- E.S.P. – ESPOCAM S.A.-E.S.P, de igual forma a todos los usuarios y comunidad en general del municipio de Ocamonte- Santander, con el fin de dotar a la Entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y los objetivos Institucionales. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para la ejecución de los Macroprocesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Medición, Análisis y mejora de la Empresa en el desarrollo de su gestión diaria.

MISION DE ESPOCAM S.A E.S.P

Somos una empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, bajo los principios de calidad, continuidad en la prestación de servicios y protección del medio ambiente; con políticas de buen gobierno en pro de los Ocamontanos

VISIÓN

La empresa de servicios públicos de Ocamonte ESPOCAM S.A. E.S.P, para el año 2023 será reconocida por su compromiso con el medio ambiente y por la calidad de sus procesos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo orientados a satisfacer las necesidades de sus usuarios.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
	Página 5 de 40	

PRINCIPIOS DE ESPOCAM S.A. - E.S.P.

- Responsabilidad Social
- Sentido de Pertenencia
- Justicia
- Confianza
- Credibilidad

VALORES DE ESPOCAM S.A. - E.S.P.

- Respeto
- Honestidad
- Transparencia
- Compromiso
- Equidad

OBJETIVOS DE ESPOCAM S.A. - E.S.P.

- ✓ Satisfacer las necesidades básicas de los usuarios, en busca de mejorar continuamente nuestros procesos, brindando a los Ocamontanos una respuesta óptima y oportuna a sus necesidades.
- ✓ Suministrar el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo bajo los principios de responsabilidad, calidad y cobertura en el casco urbano del municipio de Ocamonte.

Calle 5 No 3 - 49 Teléfono: 097 - 7241612 Fax: 097 - 7241612

Ocamonte - Santander - Colombia

esocams.a.s@hotmaill.com

Nit. 900370026-2

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
		Página 6 de 40

- ✓ Generar una cultura ambiental ante la comunidad, mediante implementación de campañas que busquen conservar y preservar el medio ambiente, enfocados en el uso apropiado del recurso hídrico y buscando preservar las fuentes de abastecimiento del casco urbano.
- ✓ Garantizar la prestación de servicios domiciliarios de aseo mediante la normativa legal vigente, a través de la implementación y ejecución de programas de gestión en el manejo de residuos sólidos: orgánicos e inertes.
- ✓ Asegurar la sostenibilidad económica y la viabilidad financiera de la entidad, a través del desarrollo de programas que busquen mejorar la sostenibilidad de la empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo ESPOPAM S.A. E.S.P

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Los procesos y procedimientos por medio de los cuales la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS cumple con las funciones encomendadas en la Constitución Nacional, sus objetivos, denominación del cargo responsable y el detalle de la función específica del cargo conforme a la tabla de codificación de procesos y procedimientos.

Está conformado por procesos, entre los cuales se incluyen estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 7 de 40

TIPOLOGIA DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS.

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

En ESPOCAM S.A E.S.P se cuenta con el siguiente proceso estratégico:

- ✓ **Direccionamiento**

PROCESOS MISIONALES

Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

En ESPOCAM S.A E.S.P se cuenta con los siguientes procesos misionales:

- ✓ **Acueducto**
- ✓ **Alcantarillado**
- ✓ **Aseo**

PROCESOS DE APOYO

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

En ESPOCAM S.A E.S.P se cuenta con los siguientes procesos de apoyo:

- ✓ **Gestión Jurídica y Contratación.**

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
	Página 8 de 40	

✓ **Gestión Financiera:**

PROCESOS DE EVALUACIÓN.

Son aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

En ESPOCAM S.A E.S.P se cuenta con el siguiente procesos de evaluación :

✓ **Control y evaluación**

PROCESO ESTRATEGICO

DIRECCIONAMIENTO

PROCEDIMIENTO
DIRECCIONAMIENTO
OBJETIVO
Definir las políticas y lineamientos necesarios para dirigir a la entidad hacia el cumplimiento del objetivo estratégico
ALCANCE
Inicia con la aprobación de la estructura de planeación, finalizando con el seguimiento y ajuste a los resultados de gestión de la Empresa.
ACTIVIDADES
- Administrar de forma eficiente el talento humano y recursos económicos, físicos, financieros y técnicos de la Empresa, en concordancia con la

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A.-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
	Página 9 de 40	

misión institucional y los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional.

- Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo integral de la Empresa, de conformidad con las disposiciones legales y estatutarias y con la orientación de las decisiones que al respecto dicte la Junta Directiva.
- Planear, dirigir y controlar la ejecución de los objetivos y estrategias que apunten al cumplimiento de la misión de la Empresa.
- Dirigir, coordinar y controlar el trabajo que realizan los diferentes niveles de la organización dentro de una concepción participativa de la gestión.
- Expedir los actos, celebrar los contratos y ejecutar las operaciones necesarias para asegurar el normal funcionamiento de la Empresa.
- Proponer a la Junta Directiva las reformas que, en su concepto, demande la organización de la Empresa.
- Realizar la gestión necesaria para el logro y desarrollo de la Empresa de acuerdo con los programas y planes establecidos.
- Articular el trabajo que se debe realizar en las diferentes áreas de organización dentro de una concepción participativa de la gestión.
- Dirigir las operaciones propias de la Empresa conforme a la ley y prescripciones de la junta directiva, ser nominador y ordenador del gasto, de acuerdo con las facultades conferidas por la ley y los reglamentos de la Empresa y junta directiva.
- Representar la Empresa judicial y extrajudicialmente.
- Velar por el cumplimiento de las leyes que rige la Empresa.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
	Página 10 de 40	

- Presentar y sustentar los informes que le sean solicitados por la junta directiva y demás autoridades competentes.
- Liderar la planeación, organización y evaluación de las actividades desarrolladas por la Empresa, con la finalidad de aplicar las normas que regulan el sistema nacional de servicios públicos.
- Velar por la utilización eficiente del talento humano y los recursos técnicos y financieros de la Empresa y por el cumplimiento de las metas y programas aprobados por la junta directiva.
- Promover la adaptación de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, velar por la validez técnica de los procedimientos utilizados y en el diagnóstico y tratamiento.
- Liderar la organización del sistema de referencia del servicio de conformidad con las disposiciones de la superintendencia de servicios públicos domiciliario.
- Diseñar mecanismos de fácil acceso a la comunidad, que permitan evaluar satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerencias y diseñar en consecuencia políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo de los servicios.
- Direccionar la correspondencia recibida y la toma de decisiones al respecto y velar por atender las solicitudes y requerimientos dentro de los plazos señalados.
- Tomar decisiones sobre correctivos y sanciones, al personal de la

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 11 de 40

Empresa
cuando el caso lo amerita, conforme las competencias establecidas en la ley.

RESPONSABLES

GERENTE

PROCESOS MISIONALES

ACUEDUCTO

PROCEDIMIENTO

ACUEDUCTO- CAPTACION

OBJETIVO

Garantizar las fuentes de abastecimiento, programar o planear la prestación del servicio en todos sus aspectos, con anticipación suficiente para acopiar, adquirir y preparar, el recurso agua, los insumos requeridos en su procesamiento y el sistema de operación; operar el desplazamiento del recurso a través de la infraestructura y demás componentes del sistema; mantener los componentes del sistema operativo en óptimas condiciones y, controlar que se cumplan a cabalidad, todas las condiciones previstas durante la planeación del servicio.

ALCANCE

La Captación es el conjunto de estructuras necesarias para obtener el agua de una fuente de abastecimiento, y en ese orden de ideas, el proceso de captación incluye todas las actividades necesarias para obtener el agua de la fuente de abastecimiento

OPERACIÓN: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, para almacenar, captar y desarenar el agua cruda, controlando el caudal de admisión al sistema de acueducto, en función de las instrucciones de la planta de tratamiento, en condiciones de operación normal y durante las situaciones

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
	Página 12 de 40	

de emergencia que se puedan presentar en el sistema.

MANTENIMIENTO: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en situaciones de emergencia o en desarrollo de la operación normal del acueducto, para extraer, lavar, limpiar, remover y tratar residuos, rehabilitar, corregir, predecir o prevenir daños en los elementos del sistema de derivación, para mantenerlos en óptimas condiciones, con el fin de garantizar la continuidad del servicio

CONTROL: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en situaciones de emergencia o en desarrollo de la operación normal del acueducto, para garantizar la calidad y cantidad de agua cruda que se deriva hacia la planta de tratamiento. Incluye el aseguramiento del funcionamiento continuo de todos los elementos constitutivos en las condiciones establecidas en el reglamento del sector.

ACTIVIDADES

- Disposición y mantenimiento de medios para evitar la entrada de materiales o cuerpos extraños.
- Disposición de medios de limpieza y mantenimiento periódico a toda la estructura, canal de derivación, estructura de toma, rejillas, y estructuras de retorno.
- Disposición y mantenimiento de medios para medición y control de caudales en forma continua. Se recomienda guardar los registros, realizar las mediciones a través de aparatos telemétricos, que permitan al operador conocer en tiempo real la cantidad de agua que se está captando de la fuente.
- Muestreo horario de la calidad del agua en las estructuras de captación.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 13 de 40

Se recomienda utilizar herramientas de telemetría con el fin de conocer en tiempo real la calidad del agua que está captándose; se deben llevar registros formales al respecto.

DE OPERACIÓN: Coordinación con centro de control, Medición y control de caudal, Operación sistema de bombeo, Operación de contingencias, Operación sistema de afluentes y efluentes, Operación sistema de remoción de sólidos, Análisis de calidad de agua cruda.

DE MANTENIMIENTO: Remoción, manejo y tratamiento de sólidos, Mantenimiento rutinario, Mantenimiento de estructuras y obras civiles, Mantenimiento electromecánico y las demás que sean necesarias.

DE CONTROL: Análisis de calidad de agua cruda, Análisis de sedimentos, Monitoreo de estructuras y obras civiles, Verificación de instrumentos, Registros de operación, Registros de mantenimiento, Medición y control de caudal.

RESPONSABLES

FONTANERO-OPERARIO, Y/O EMPRESA CONTRATADA PARA DICHAS ACTIVIDADES

NOTA: En caso de requerirse, podrá solicitar apoyo y dirección de la gerencia, con el fin de lograr soluciones efectivas.

PROCEDIMIENTO

ACUEDUCTO- ADUCCIÓN

OBJETIVO

Garantizar las fuentes de abastecimiento, programar o planear la prestación del servicio en todos sus aspectos, con anticipación suficiente para acopiar, adquirir y preparar, el recurso agua, los insumos requeridos en su procesamiento y el sistema de operación; operar el desplazamiento del recurso a través de la infraestructura y demás componentes del sistema; mantener los componentes del sistema operativo en óptimas condiciones y, controlar que se cumplan a

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
	Página 14 de 40	

cabalidad, todas las condiciones previstas durante la planeación del servicio.

ALCANCE

La aducción corresponde al conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para transportar el agua cruda entre fuentes de abastecimiento o desde la captación hasta la planta de tratamiento, a flujo libre o a presión, por gravedad o por bombeo. Así mismo, comprende estructuras de lavado, accesorios y estructuras complementarias y especiales.

OPERACIÓN: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, para transportar el agua cruda, controlando el caudal de admisión a la aducción, en función de las instrucciones de la planta de tratamiento y de las contingencias que se presentan en el sistema.

MANTENIMIENTO: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en situaciones de emergencia o en desarrollo de la operación normal del acueducto, para extraer, lavar, limpiar, remover y tratar residuos, rehabilitar, corregir, predecir o prevenir daños en los elementos del sistema de aducción, para mantenerlos en óptimas condiciones, con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

CONTROL: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en situaciones de emergencia o en desarrollo de la operación normal del acueducto, para garantizar la calidad y el caudal de agua cruda que se transporta hacia la planta de tratamiento. Incluye el aseguramiento del funcionamiento continuo de todos los elementos constitutivos en las condiciones establecidas en el reglamento del sector.

ACTIVIDADES

- Disposición y mantenimiento de medios para evitar la entrada de materiales o cuerpos extraños.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
	Página 15 de 40	

- Disposición de medios de limpieza y mantenimiento periódico a toda la estructura.
- Disposición y mantenimiento de medios para medición y control de caudales en forma continua. Se recomienda guardar los registros, realizar las mediciones a través de aparatos telemétricos, que permitan al operador conocer en tiempo real la cantidad de agua que se está captando de la fuente.
- Control y dragado a la capacidad hidráulica del canal.

DE OPERACIÓN: Coordinación con centro de control, Medición y control de caudal, Operación sistema de bombeo (si aplica), Operación de contingencias, Operación sistema de afluentes y efluentes, y Operación sistema de remoción de sólidos.

DE MANTENIMIENTO: Remoción, manejo y tratamiento de sólidos, Mantenimiento rutinario, Mantenimiento de estructuras y obras civiles, Mantenimiento electromecánico, Reparación y mantenimiento de túneles y ductos, Reparación y dragado de canales.

DE CONTROL: Análisis de calidad de agua cruda, Análisis de sedimentos, Monitoreo de estructuras y obras civiles, Verificación de instrumentos, Registros de operación, Registros de mantenimiento, Medición y control de caudal, Medición pitométrica, Revisión de línea piezométrica, Medición de sobrepresiones y subpresiones, Verificación de capacidad hidráulica de canales.

RESPONSABLES

FONTANERO-OPERARIO, Y/O EMPRESA CONTRATADA PARA DICHAS ACTIVIDADES

NOTA: En caso de requerirse, podrá solicitar apoyo y dirección de la gerencia,

Calle 5 No 3 - 49 Teléfonos: 097 - 7241612 Fax: 097 - 7241612

Ocamonte - Santander - Colombia

especam.s.a@hotmail.com

Nº. 900370026-2

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
		Página 16 de 40

con el fin de lograr soluciones efectivas.

PROCEDIMIENTO

ACUEDUCTO- TRATAMIENTO

OBJETIVO

Garantizar las fuentes de abastecimiento, programar o planear la prestación del servicio en todos sus aspectos, con anticipación suficiente para acopiar, adquirir y preparar, el recurso agua, los insumos requeridos en su procesamiento y el sistema de operación; operar el desplazamiento del recurso a través de la infraestructura y demás componentes del sistema; mantener los componentes del sistema operativo en óptimas condiciones y, controlar que se cumplan a cabalidad, todas las condiciones previstas durante la planeación del servicio.

ALCANCE

El tratamiento de acuerdo con el RAS 2000, el proceso de tratamiento corresponde al conjunto de acciones que se realizan sobre el agua cruda, con el fin de modificar sus características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas, para potabilizarla.

PLANIFICACIÓN: En el sistema de tratamiento se determina la cantidad de agua que debe potabilizarse a corto plazo o durante la siguiente semana y a largo plazo o durante el siguiente año. Para tal efecto, se lleva a cabo la coordinación de las fuentes de abastecimiento que serán utilizadas durante dichos plazos. Agrupa a las actividades de planificación de la producción de agua potable, para garantizar la calidad y el volumen de agua potable que se requiere entregar al sistema de distribución.

PRODUCCIÓN: Comprende la realización de los diversos tipos de tratamiento

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1.4
	Página 17 de 40	

que se requiere en función de la calidad del agua cruda. Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en situaciones de emergencia o en desarrollo de la operación normal del acueducto, para potabilizar el agua cruda con la calidad exigida y suministrar el volumen de agua potable que demande el sistema de distribución

MANTENIMIENTO: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en situaciones de emergencia o en desarrollo de la operación normal del acueducto, para extraer, lavar, limpiar, remover y tratar residuos, rehabilitar, corregir, predecir o prevenir daños en los elementos del sistema de tratamiento, para mantenerlos en óptimas condiciones, con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

ACTIVIDADES

- Verificación de la eficiencia de los desarenadores y la capacidad de remoción de los sedimentos retenidos.
- Disposición de medios de limpieza y mantenimiento periódico a toda la Estructura.
- Disposición y mantenimiento de medios para evitar la entrada de materiales o cuerpos extraños.
- Disposición y mantenimiento de medios para medición y control de caudales en forma continua

PLANIFICACIÓN: Producción a largo plazo, Producción a corto plazo, Inventario de agua, Administración de datos maestros

PRODUCCIÓN: Manejo y almacenamiento de insumos, Preparación de soluciones de productos químicos, Operación sistema de afluentes y efluentes, Operación del Plan de Emergencias

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.	
	NIT 900370026-2	
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	Código: AAA	Versión: 1
	Página 18 de 40	

MANTENIMIENTO: Mantenimiento rutinario, Mantenimiento de averías, Mantenimiento planificado, Remoción, manejo y tratamiento de sólidos.

RESPONSABLES

FONTANERO-OPERARIO, Y/O EMPRESA CONTRATADA PARA DICHAS ACTIVIDADES

NOTA: En caso de requerirse, podrá solicitar apoyo y dirección de la gerencia, con el fin de lograr soluciones efectivas.

PROCEDIMIENTO

ACUEDUCTO- DISTRIBUCIÓN

OBJETIVO

Garantizar las fuentes de abastecimiento, programar o planear la prestación del servicio en todos sus aspectos, con anticipación suficiente para acopiar, adquirir y preparar, el recurso agua, los insumos requeridos en su procesamiento y el sistema de operación; operar el desplazamiento del recurso a través de la infraestructura y demás componentes del sistema; mantener los componentes del sistema operativo en óptimas condiciones y, controlar que se cumplan a cabalidad, todas las condiciones previstas durante la planeación del servicio.

ALCANCE

La conducción y distribución comprende el transporte y suministro continuo de agua potable a los usuarios del acueducto, por gravedad o por bombeo. La infraestructura requerida incluye el conjunto de estructuras, infraestructura, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología necesarios para distribuir el agua potable a través del sistema matriz (la red matriz de distribución y el conjunto de conducciones y tanques), el sistema secundario (compuesto por la red secundaria y la red menor de distribución) y los sistemas independientes (los que no están interconectados con la red matriz o secundaria). Incluye los elementos especiales, utilizados para realizar el control de pérdidas técnicas.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 19 de 40

PLANEACION: Agrupa a las actividades de planeación de la distribución de agua potable, para garantizar la prestación eficiente del servicio que se requiere entregar al usuario final entendida como, el suministro continuo de agua potable, cumpliendo con las condiciones establecidas en el Decreto 475 de 1998 y en el Título B del reglamento técnico del sector. Incluye la administración del sistema de información de redes o catastro de la red.

COORDINACIÓN DE SISTEMA: Comprende la realización de la conducción de agua tratada desde la planta de tratamiento hasta los tanques de almacenamiento, el transporte y distribución por el sistema matriz, el sistema secundario y los sistemas independientes distribución suministro que se requiere en función de la calidad del agua cruda. El transporte de agua puede realizarse por gravedad o por bombeo. Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en desarrollo de la operación normal del acueducto o durante la ocurrencia de eventos o situaciones de emergencia, para distribuir el agua potable en forma continua.

ACTIVIDADES

- Mantenimiento periódico y programado a las redes
- Control diario a la calidad del agua en la red de distribución
- Actualización periódica al catastro de la red: Inventario, localización y especificaciones de las tuberías, válvulas e hidrantes existentes.
- Mantenimiento de equipos de control y regulación de caudal
- Mantenimiento y reposición de tuberías según especificaciones de los materiales

PLANEACIÓN: Nuevas acometidas y catastro de redes, Planeación de la operación, Modelación hidráulica y análisis de la demanda, Planeación del

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 20 de 40

mantenimiento.

COORDINACIÓN DE SISTEMA : Coordinación de cierres programados, Coordinación de cierres imprevistos, Ejecución de cierres, desagües y restablecidas, Operación de contingencias, Operación sistemas de bombeo, Sectorización (macromedición, control activo de presión).

RESPONSABLES

FONTANERO-OPERARIO, Y/O EMPRESA CONTRATADA PARA DICHAS ACTIVIDADES

NOTA: En caso de requerirse, podrá solicitar apoyo y dirección de la gerencia, con el fin de lograr soluciones efectivas.

ALCANTARILLADO

PROCEDIMIENTO

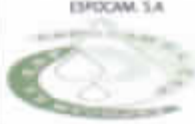
ALCANTARILLADO –RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

OBJETIVO

Programar o planear la prestación del servicio en todos sus aspectos, con anticipación suficiente para operar el desplazamiento del agua residual a través de la infraestructura y demás componentes del sistema; adquirir los insumos requeridos en su procesamiento y preparar el sistema de tratamiento; mantener los componentes del sistema operativo en óptimas condiciones y, controlar que se cumplan a cabalidad, todas las condiciones previstas durante la planeación del servicio, con el fin último de preservar y conservar los recursos naturales que garantizan las fuentes receptoras de los vertimientos.

ALCANCE

Comprende las actividades de recolección, evacuación y transporte continuo de aguas residuales y aguas lluvias, separadas o combinadas, por gravedad o por bombeo. Está constituido por el conjunto de estructuras, infraestructura, estructuras complementarias, equipos, accesorios, instrumentos y tecnología

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 21 de 40

necesarios para recolectar y evacuar a través del sistema matriz, el sistema secundario y los sistemas independientes (los que no están interconectados con la red matriz o secundaria).

PROGRAMACIÓN: Agrupa a las actividades de planeación de la operación y el mantenimiento, para garantizar la prestación continua del servicio. Incluye la administración del sistema de información de redes o catastro de la red.

OPERACIÓN: Comprende la realización de la recolección y evacuación de aguas residuales y aguas lluvias, separadas o combinadas, a través del sistema matriz, el sistema secundario y los sistemas independientes. El transporte de agua puede realizarse por gravedad o por bombeo. También, la inspección y limpieza de redes de colectores y estructuras complementarias. Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en desarrollo de la operación normal del acueducto o durante la ocurrencia de eventos o situaciones de emergencia, para la recolección y evacuación en forma continua.

MANTENIMIENTO: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en situaciones de emergencia o en desarrollo de la operación normal del alcantarillado, para lavar, limpiar, extraer, remover y retirar residuos, inspeccionar, rehabilitar, corregir, predecir o prevenir daños en los elementos del sistema de distribución, para mantenerlos en óptimas condiciones, con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

GESTIÓN AMBIENTAL: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en desarrollo de la operación normal del alcantarillado o durante la ocurrencia de eventos o situaciones de emergencia, para garantizar la recolección y evacuación continua de residuos líquidos.

ACTIVIDADES

- Mantenimiento preventivo y correctivo de los colectores, estructuras de

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 22 de 40

unión y demás elementos del sistema de recolección y evacuación de aguas residuales o lluvias. El mantenimiento en sistemas de alcantarillado de aguas residuales debe concentrarse en los colectores y pozos principales, y dentro de estos últimos en los pozos previos a estructuras especiales como sifones y estructuras de alivio.

- Control de caudales en la red de colectores de aguas residuales y pluviales, seguimiento del comportamiento del sistema, necesario para conocer y corregir las anomalías que se puedan presentar, para llevar un control de vertimientos y para contribuir a una mejor estimación de los diferentes parámetros utilizados en los diseños (cantidad y calidad del agua).
- Control a olores y gases, monitoreo y suministro de ventilación y alivio de aire.
- Control y seguimiento a los vertimientos industriales y comerciales.

DE PROGRAMACIÓN: Mantenimiento y Reposición de redes, Mantenimiento de redes y accesorios, Detección de fugas, Reparación de fugas.

DE OPERACIÓN: Operación Estación de Bombeo, Inspección de redes (directa, remota), Limpieza de redes de colectores (manual, mecánica, hidroneumática), Limpieza de canales y box culverts (manual, mecánica, hidroneumática), Limpieza de estructuras complementarias, Transporte y disposición de residuos, Operación de contingencias, Registros de operación.

DE MANTENIMIENTO: Mantenimiento de averías, Reposición de infraestructura, Mantenimiento electromecánico, Mantenimiento equipo de limpieza, Mantenimiento equipo de inspección, Registros de Mantenimiento.

DE GESTIÓN AMBIENTAL: Medición de caudal, Caracterización de aguas

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 23 de 40

residuales, Control de vertimientos, Análisis pluviográfico, Revisión liquidación de cobro de tasas retributivas, Gestión de permisos y licencias, Delimitación de zonas de ronda, Control de calidad en procesos. Elaboración e implementación Plan de Manejo Ambiental

RESPONSABLES

FONTANERO-OPERARIO.

PROFESIONALES CONTRATADOS APOYAR TALES ACTIVIDADES

NOTA: En caso de requerirse, podrá solicitar apoyo y dirección de la gerencia, con el fin de lograr soluciones efectivas.

PROCEDIMIENTO

ALCANTARILLADO –TRATAMIENTO AGUAS RESIDUALES

OBJETIVO

Programar o planear la prestación del servicio en todos sus aspectos, con anticipación suficiente para operar el desplazamiento del agua residual a través de la infraestructura y demás componentes del sistema; adquirir los insumos requeridos en su procesamiento y preparar el sistema de tratamiento; mantener los componentes del sistema operativo en óptimas condiciones y, controlar que se cumplan a cabalidad, todas las condiciones previstas durante la planeación del servicio, con el fin último de preservar y conservar los recursos naturales que garantizan las fuentes receptoras de los vertimientos.

ALCANCE

Corresponde al conjunto de acciones que se realizan sobre el agua residual, mediante la agrupación de métodos de tratamiento en los que predomina la aplicación de fuerzas físicas y las reacciones químicas o biológicas.

Con estos tratamientos se pretende eliminar el residuo sólido, la materia orgánica, los microorganismos patógenos, para suplir la falta de capacidad

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 24 de 40

autodepuradora del medio ambiente debido al exceso de carga de los afluentes.

PROGRAMACIÓN: Agrupa a las actividades de planeación de la operación y el mantenimiento en la planta de tratamiento de aguas residuales, para garantizar el tratamiento continuo y eficiente y, por ende, la prestación continua del servicio de alcantarillado. La planeación debe ajustarse a las metas de vertimiento establecidas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos para evitar el incremento en la tasa retributiva a cargo de la empresa de alcantarillado.

DEPURACIÓN: Comprende la realización de los diversos tipos de tratamiento que se requiere en función de la calidad del agua residual. Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en desarrollo de la operación normal del alcantarillado o durante la ocurrencia de eventos o situaciones de emergencia, para depurar las aguas residuales, en forma continua y eficiente, para cumplir con las metas de vertimiento establecidas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la empresa de alcantarillado.

MANTENIMIENTO: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en desarrollo de la operación normal del alcantarillado o durante la ocurrencia de eventos o situaciones de emergencia, para extraer, limpiar, remover y tratar residuos, rehabilitar, corregir, predecir o prevenir daños en los elementos del sistema de tratamiento, para mantenerlos en óptimas condiciones, con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

CONTROL: Agrupa a las actividades que es necesario ejecutar, en desarrollo de la operación normal del alcantarillado o durante la ocurrencia de eventos o situaciones de emergencia, para garantizar que la calidad de agua cumpla con los requisitos y con las metas de vertimiento establecidas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de la empresa de alcantarillado. Incluye el aseguramiento del funcionamiento continuo de todos los elementos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 25 de 40

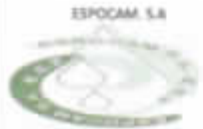
ACTIVIDADES

Dependiendo de las características del agua, los diversos tipos de tratamiento que pueden existir son:

- Pretratamiento (retención y remoción de material extraño presente en las aguas residuales, mediante rejillas y desarenadores y eliminación de la materia flotante mediante barrido superficial).
- Tratamiento primario (eliminación de la materia decantable orgánica e inorgánica mediante decantación).
- Tratamiento secundario (eliminación de la materia orgánica biodegradable, tanto disuelta como coloidal convertida en flor biológico sedimentable y sólidos inorgánicos que pueden ser removidos en tanques de sedimentación).
- Tratamientos avanzados o específicos (eliminación de algún componente que no se elimina en el tratamiento secundario, se obtiene agua residual sin nitrógeno, fósforo, materia en suspensión no decantada, materia orgánica no biodegradable, metales pesados o materia disuelta)

Además, en el proceso de tratamiento de aguas residuales se contempla lo siguiente:

- ✓ Control, medición y disposición final de arenas y lodos
- ✓ Monitoreo a parámetros físico – químicos y bacteriológicos del agua, y validación de estos con respecto a la norma vigente.
- ✓ Control y monitoreo de olores y plagas
- ✓ Control y medición de caudales.
- ✓ Disposición de medios para el mantenimiento de los equipos y de la infraestructura, así como medios para controlar el acceso a personal no autorizado.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 26 de 40

DE PROGRAMACIÓN: Planeación de la operación, Planeación del mantenimiento, Administración de datos maestros.

DE DEPURACIÓN: Manejo y almacenamiento de insumos, Arranque del sistema, Preparación de soluciones de productos químicos, Operación sistema de afluentes y efluentes, Operación del Plan de Emergencias, Tratamiento control de gases y olores, Tratamiento de lodos y sólidos.

DE MANTENIMIENTO: Mantenimiento rutinario, Mantenimiento de averías, Mantenimiento planificado, Reposición de elementos y componentes.

DE CONTROL: Caracterización de aguas residuales, Caracterización de aguas residuales tratadas, Medición y control de caudal, Medición de parámetros en procesos, Verificación de instrumentos, Control de calidad en procesos, Producto No Conforme, Monitoreo de la fuente receptora, Revisión liquidación de cobro de tasas retributivas, Control estadístico de procesos, Control de operación, Control de mantenimiento, Registros de operación, Registros de mantenimiento.

RESPONSABLES

- FONTANERO-OPERARIO,
- PROFESIONALES CONTRATADOS PARA APOYAR DICHAS

ACTIVIDADES

NOTA: En caso de requerirse, podrá solicitar apoyo y dirección de la gerencia, con el fin de lograr soluciones efectivas.

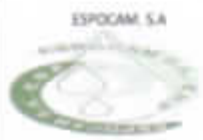
ASEO

PROCEDIMIENTO

ASEO- BARRIDO Y LIMPIEZA DE CALLES Y ZONAS Y SITIOS PÚBLICOS

OBJETIVO

Prestar con eficacia los servicios de barrido y limpieza en vías, áreas y zonas

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 27 de 40

públicas urbanas de la población

ALCANCE

Establecer los mecanismos para realizar el barrido de las vías del municipio. Este procedimiento aplica para la actividad operativa del área de aseo en función del barrido manual de vías públicas del municipio, así como el aseo general del sector de la galería municipal y la programación de las mismas, cumpliendo así con un porcentaje de eficiencia en el barrido de las vías.

ACTIVIDADES

- Asigna la programación de la zona para el personal operativo
- Realizar las rutas de barrido y limpieza de las diferentes área públicas del Municipio de Ocamonte.
- Realizar jornadas adicionales de barrido de acuerdo a las actividades que se desarrollen en el Municipio y que demande el servicio de barrido y limpieza de las áreas públicas de Ocamonte Santander.
- Los desechos que se deriven de esta actividad deberán ser dispuestas en un lugar determinado por la Empresa de Servidos Públicos, para su posterior disposición final en el relleno sanitario con el cual se realice contrato.

RESPONSABLES

- EMPRESA CONTRATADA PARA APOYAR DICHAS ACTIVIDADES

NOTA: En caso de requerirse, podrá solicitar apoyo y dirección de la gerencia, con el fin de lograr soluciones efectivas.

PROCEDIMIENTO

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 28 de 40

ASEO- RECEPCIÓN Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

OBJETIVO

Prestar con eficiencia los servicios de recolección y transporte de residuos sólido

ALCANCE

Inicia en la programación de las micro rutas de recolección y transporte hasta el cumplimiento del mismas.

ACTIVIDADES

- Recepción y disposición final de residuos sólidos "orgánicos, aprovechables e inertes, generados en el casco urbano del municipio de Ocamonte - Santander.
- Para la disposición final de los residuos, la planta de tratamiento debe estar debidamente autorizado por la Entidad u Autoridad Ambiental que se encuentre en la jurisdicción del Municipio donde está ubicado, debe contar con su respectiva licencia ambiental.
- Transportar los residuos sólidos desde la planta de transferencia o fuente de producción hasta el sitio de disposición final, con sujeción a los requerimientos técnicos y ambientales de las autoridades competentes.
- Se debe recepcionar y disponer conforme los fechas y horarios estipulados y concertados, según la necesidades que se presenten en el municipio.

RESPONSABLES

- EMPRESA CONTRATADA PARA APOYAR DICHAS ACTIVIDADES

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A.-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 29 de 40

NOTA: En caso de requerirse, podrá solicitar apoyo y dirección de la gerencia, con el fin de lograr soluciones efectivas.

PROCESO APOYO

GESTION CONTRACTUAL

PROCEDIMIENTO
GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL
OBJETIVO
Establecer las directrices para la contratación de bienes y servicios externos, necesarios para el desarrollo económico y social de la Empresa, en procura de generar una mejor calidad de vida de sus usuarios . El proceso cuenta con manual de contratación y con las guías de requisitos para la contratación estatal y normatividad vigente.
ALCANCE
Mediante las actividades de apoyo, acompañamiento y orientación jurídica, garantizar el buen desarrollo de las actividades contractuales adelantadas por la Empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Ocamonte Santander, permitiendo así no incurrir en irregularidades
ACTIVIDADES
1. Analizar los aspectos jurídicos de los procedimientos precontractuales. 2. Revisar y viabilizar los estudios de conveniencia y oportunidad, soportes y documentos previos en cuanto a la modalidad de selección para dar inicio a un proceso de contratación. 3. Conceptuar sobre modalidades de selección a aplicar o requisitos legales para la contratación, en los casos en que la Gerencia lo soliciten.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 30 de 40

4. Brindar acompañamiento y apoyo durante el proceso contractual, orientando a la gerencia en las actuaciones que sean puestas en su conocimiento.
5. Realizar una oportuna y eficiente asesoría legal en temas contractuales en el área de su competencia profesional.
6. Adelantar todos los actos y gestiones necesarios para alcanzar el objeto previsto en el contrato.

RESPONSABLES

PROFESIONAL CONTRATADO PARA LA EJECUCION DE DICHAS ACTIVIDADES

NOTA: Apoyo de la Gerente conforme funciones propias de la ejecución de su cargo.

GESTION FINANCIERA

PROCEDIMIENTO
GESTION FINANCIERA
OBJETIVO
Administrar, informar y controlar la capacidad de efectivo directo e indirecto, ingresos y egresos para el adecuado funcionamiento de la Empresa.
ALCANCE
Lograr la consolidación de la contabilidad y aspectos financieros de la empresa para mantener la información en los procesos de gestión control en procura de la eficiencia de la empresa. Se requiere por tanto suministrar información contable, confiable, oportuna que revele la situación financiera, económica, presupuestal y social de la empresa aplicando la normatividad vigente en el manejo de las finanzas con una correcta interpretación de la realidad cuantitativa y operacional de la empresa.
ACTIVIDADES

Calle 5 No 3 - 49 Teléfonos: 097 - 7241612 Fax: 097 - 7241612

Ocamonte - Santander - Colombia

esposcam.s.a@hotmial.com

Nit. 900370026-2

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A.-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 31 de 40

- Implementar las normas generales y técnicas previstas en el Plan General de Contabilidad Pública, demás normatividad sobre la prestación de servicios públicos
- Generar y revisar los diferentes informes contables que requieren la Contraloría Departamental, la Contaduría General de la Nación y la Administración de Impuestos y Aduanas Naciones -Dian- y demás entes que ejercen inspección, control y vigilancia a ESPOCAM
- Presentar proyectos e informes financieros, contables y de presupuesto ante la Junta Directiva de la Empresa ESPOCAM S A -E.S.P
- Registro de operaciones contables, manejo de ingresos y gastos.
- Analizar el comportamiento de las cuentas de contabilidad y presupuestales Programar el presupuesto de la empresa.
- Procesar la información contable mediante el software financiero GD.
- Elaboración de los Estados Contables, Balance General, Operaciones Recíprocas, Estados de Actividad Financiera, Económica y Social y todos aquellos que ESPOCAM S.A.-E.S.P. requiera
- Elaborar los libros oficiales y auxiliares exigidos por las normas contables, los cuales serán presentados dentro de los, plazos sellados por la Contaduría General de la Nación a través del CHIP.
- Reportar la información de los deudores morosos a través del CHIP y entrega dentro de los plazos establecidos.
- Programación y elaboración del Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Vigencia.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 32 de 40

RESPONSABLES

PROFESIONAL CONTRATADO PARA LA EJECUCION DE DICHAS ACTIVIDADES

NOTA: Apoyo de la Gerente conforme funciones propias de la ejecución de sus cargo.

PROCESO DE EVALUACIÓN

CONTROL Y EVALUACIÓN

PROCEDIMIENTO

CONTROL Y EVALUACION

OBJETIVO

Apoyar la documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

ALCANCE

Mediante la implementación de un correcto control y evaluación, vigilar y analizar el desarrollo de ESPOCAM S.A. E.S.P, con el propósito de garantizarle la adecuada administración y protección de sus recursos, la eficacia, eficiencia y economía de sus operaciones, el desarrollo de las actividades esté dirigido al cumplimiento de los objetivos de la organización, la confiabilidad de la información y el cumplimiento con oportunidad y calidad de sus compromisos legales y con dichos resultados formular las acciones de mejora.

ACTIVIDADES

- Planificación del sistema de gestión de la calidad.
- Realizar auditorías internas de calidad.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 33 de 40

- Elaboración, modificación y actualización de formatos, manuales y procedimientos.
- Evaluación de los diferentes procedimientos realizados por ESPOCAM S.A E.S.P
- Control y evaluación de la función de supervisión de los diferentes contratos celebrados por la empresa.
- Formulación y administración de acciones de mejora

RESPONSABLES

GERENTE

NOTA: Se podrá contar con el apoyo de profesional adscritos a la empresa

INDICADORES

A partir del Direccionamiento Estratégico y de la característica de los procesos se diseñan los indicadores, cuya medición periódica permite establecer el grado de avance o logro de los objetivos trazados y de los resultados esperados del proceso, en relación con los productos y servicios que este genera para la comunidad o para los grupos de interés.

CLASIFICACION DE LOS INDICADORES

Tácticos: monitorean y miden el cumplimiento de los planes de acción y el desempeño de los procesos.

Operativos: Monitorean y miden las actividades a través de indicadores de economía, eficiencia, eficacia, y el desempeño del funcionario.

De Economía: miden la relación de los costos de insumos con los beneficios percibidos. De Eficiencia, establece la relación entre los costos de los insumos y los productos del proceso. De Eficacia, miden la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés y el grado de cumplimiento de los objetivos definidos en el Modelo de Operación.

Calle 5 No 3 - 49 Teléfonos: 097 - 7241612 Fax: 097 - 7241612

Ocamonte - Santander - Colombia

especam.s.a@hotmail.com

Nit. 900370026-2

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 34 de 40

TIPO DE INDICADORES.

INDICADOR DE CALIDAD El indicador de calidad refiere a la capacidad de la empresa para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios.

INDICADOR DE DESEMPEÑO PRESUPUESTARIO El indicador de Desempeño Presupuestario se puede definir como la capacidad de una Empresa para generar y aplicar adecuadamente los recursos financieros en pro del cumplimiento de sus objetivos.

ACTIVIDADES DE LOS INDICADORES

- Diseñar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para los planes, programas, y proyectos dependiendo de los factores críticos del éxito.
- Analizar y aprobar los indicadores diseñados para los planes, programas, proyectos y procesos o solicitar que se efectúen los ajustes necesarios.
- Medir periódicamente los resultados del indicador o revisar periódicamente el diseño y pertinencia de los indicadores.

Indicadores: Los indicadores se diseñan tomando como base la función Constitucional y legal de la Empresa, la misión y las características que le son propias. Para su aplicación, deberán definirse los índices, las unidades de medida o los parámetros y metas; frente a los cuales deberá compararse el desempeño de los funcionarios, los riesgos que afectan las operaciones, la gestión y el impacto de los resultados sobre bienes y servicios prestados, ya sean internos o externos. Esto lleva a la agrupación de indicadores Estratégicos, de Riesgo, de Frecuencia, de Gravedad y de Gestión.

Estratégicos: Miden el grado de cumplimiento de los planes estratégicos o de desarrollo, los programas y proyectos; monitorea y mide el desempeño de los macro procesos y los procesos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 35 de 40

Del Riesgo: permiten evaluar el comportamiento de los riesgos identificados en las actividades, en los procesos y en los macro procesos. Para su medición se utiliza los indicadores

De Frecuencia: que permiten conocer el número de veces que se materializa el riesgo en un periodo determinado.

De Gravedad: que muestra la magnitud de las pérdidas materiales o inmateriales, generadas por la ocurrencia.

De Gestión: permiten observar la forma como se ejecutan los procesos y actividades, mide si las decisiones y acciones emprendidas por la administración se orientan al cumplimiento de los procesos, macro procesos, y la misión de a Empresa.

RIESGOS

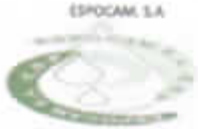
EXTERNOS O DEL ENTORNO Atentan contra la misma naturaleza de la entidad.

INTERNOS: Son los que afectan el cumplimiento de objetivos, el manejo de los recursos, intereses de los directivos, el nivel del talento humano, la motivación. Igualmente, la naturaleza de las actividades de la entidad, las personas que hacen parte de la organización, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos económicos.

ETAPAS PARA ADMINISTRAR EL RIESGO

IDENTIFICACION DEL RIESGO: Esta etapa se debe realizar permanentemente por parte de todo equipo de trabajo a través de la institución y deberá responder qué, cómo y por qué se pueden originar hechos que influyan en la obtención de los objetivos.

Una manera de realizar la identificación del riesgo es a través de la elaboración de un esquema de identificación de riesgo, el cual como herramienta metodológica permite hacer inventario de los riesgos de manera ordenada y sistemática, definiendo en primera instancia los riesgos, posteriormente presentando una

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A.-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 36 de 40

descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo las posibles consecuencias.

ESQUEMA DE IDENTIFICACION DEL RIESGO

Objetivos del proceso: Se transcribe el objetivo que ha sido previamente definido por el proceso

Causa: Son los medios, circunstancias y agentes generadores de los riesgos. Entendiéndose como agente generador los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar riesgos, se clasifican en cinco categorías: Personas, materiales, instalaciones, entornos y comités.

Riesgo: Posibilidad de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de los objetivos.

Descripción: Son las características o formas en que se manifiesta el riesgo identificado.

Consecuencia o efectos: Los posibles efectos ocasionados por el riesgo, los cuales pueden ser de tipo económico, social, administrativo, etc

ANALISIS DE RIESGO.

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. Se han establecido dos aspectos para realizar el análisis de los riesgos identificados.

Probabilidad: Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya presentado nunca.

Impacto: Consecuencias que pueden ocasionar a la organización la materialización del riesgo. El análisis del riesgo debe considerar los siguientes aspectos:

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 37 de 40

Calificación del riesgo: Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo y puede presentarse y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos

Evaluación del riesgo: Permite comparar los resultados de su calificación, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad del riesgo, de esta forma es posible distinguir los riesgos y fijar prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

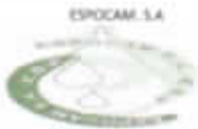
CONTROLES.

Elemento de control, conformado por el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos del municipio. Los controles se diseñan para las actividades, tomando como base los procesos identificados y las políticas de operación, con el fin de definir las acciones conducentes a reducir los riesgos.

CLASIFICACION DE LOS CONTROLES.

Preventivos: Actúan sobre la causa y los agentes generadores de los riesgos con el fin de disminuir su posibilidad de ocurrencia.

Detectivos: Se diseñan para descubrir un evento irregular o un resultado no previsto, estos alertan sobre la presencia de riesgos y permiten tomar medidas inmediatas.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 38 de 40

Protección: Se aplican para neutralizar los efectos de los eventos no deseables y el alcance de los daños que puedan producir, con el fin de minimizarlos o eliminarlos.

Correctivos: Permiten el restablecimiento de la actividad luego de ser detectado un evento no deseable, así como la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

ACTIVIDADES DE LOS CONTROLES

- Establecer los criterios y parámetros necesarios para el diseño de controles en las actividades de los procesos.
- Asistir técnicamente a los responsables de los procesos en el diseño de los controles, para lo cual se tomara como base la Calificación y Evaluación del Riesgo.
- Retomar la lista de calificación y evaluación de riesgos y seleccionar en ella, los riesgos inaceptables, importantes y moderados para la respectiva actividad que requieran medidas de reducción según su calificación.
- Con base en la revisión anterior, diseñar los controles para los riesgos en orden de mayor a menor.
- Medir la eficacia de los controles, seleccionando el riesgo para el cual fue diseñado cada control propuesto.
- Medir la eficiencia de los controles, valorando cualitativamente el beneficio que presta el Control y el costo que genera implementarlo.
- Determinar el tipo de control más conveniente para el manejo del riesgo (preventivo o correctivo)
- Medir la efectividad de los controles utilizando los valores de la eficacia y eficiencia de cada control.
- Confrontar los resultados de efectividad del control con la calificación y evaluación del riesgo con el fin de determinar el nivel del riesgo.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 39 de 40

• Revisar periódicamente los controles diseñados para cada actividad y proponer los ajustes necesarios. Los controles pueden ser:

- Voluntarios: cuando se diseñan para mejorar los procesos.
- Obligatorio: si son impuestos por autoridades externas.
- Manuales: cuando son ejecutados por los funcionarios.
- Automáticos: operados a través de Sistemas de Información automatizada.
- Generales: Cuando van dirigidos al ambiente donde operan otros controles.
- De Aplicación: Cuando se involucran en un programa de Software.

CONTROLES APLICABLES.

CONTROL DE LEGALIDAD: Se utilizará para verificar que las operaciones y actos administrativos de la Empresa cumplan con el debido proceso y con las normas Constitucionales y Legales.

CONTROL FINANCIERO: Es el examen que se realiza, con base en las normas de auditoria de aceptación general, para establecer si los Estados Financieros y la ejecución presupuestal de la Empresa reflejan razonablemente el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera, comprobando que en la elaboración de los mismos y en las transacciones y operaciones que los originaron, se cumplieron con las Normas prescritas por las Autoridades competentes y los principios de Contabilidad Universales aceptados.

CONTROL ADMINISTRATIVO Y DEL TALENTO HUMANO: Este control permitirá determinar que los mecanismos internos de organización sean los adecuados, promoviendo la eficiencia en las operaciones administrativas e igualmente fomentando la adhesión a las políticas institucionales, con el fin de alcanzar los objetivos y metas programadas por la Empresa, así como también garantizar que los procesos de selección, promoción, capacitación y del talento humano, sean los más apropiados para el cumplimiento del objeto social.

CONTROL OPERATIVO: Se define como el conjunto de tareas y esfuerzos encaminados a verificar que los métodos y procedimientos, operaciones y

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE OCAMONTE S.A-E.S.P.		
	NIT 900370026-2		
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	Código: AAA	Versión: 1	Página 40 de 40

una opinión respecto a la eficiencia en la utilización de los recursos informáticos; la confiabilidad, consistencia, integridad y oportunidad de la información y de la efectividad de los controles en los sistemas de información automatizados.

CONTROL DE GESTIÓN: Es el examen de eficiencia y eficacia de la Empresa de los recursos públicos, determinando mediante la evaluación de sus procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño, los cuales permitirán efectuar seguimiento y evaluación del cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad.

CONTROL DE EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN: Corresponde evaluar en forma independiente la eficiencia, eficacia y economía del sistema, asesorando al ejecutivo en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la implementación de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE,

13 a wtc

CESAR FERNANDO CASTILLO MELGAREJO
PRESIDENTE

CASTILLO
CRISTINA AMPARO NOVA JAIMES
SECRETARIA