

JUNTA DIRECTIVA ADMINISTRADORA DE ACUEDUCTO
LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA – IBAGUÉ
NIT. 809.001.875
NO DEJE CORRER INÚTILMENTE EL AGUA Y EMPLÉELA SÓLO CUANDO SEA NECESARIO

JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA

INFORME 03 ACUERDO DE GESTIÓN

Ibagué, 09 de mayo de 2019

Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Asunto: REMISION DE INFORMACION Destino: SUPERINTENDENCIA DEL
Fecha Radicado: 30/05/2019 17:37:49 Usuario Radicador: YBENITO
Remitente: (ESP) JUNTA DIRECTIVA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C. Cra 18 No 84-35 T. 01. 697.3005

No 2019-529-047873-2



ACUERDO DE GESTIÓN - MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo 2)

PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del

Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -

FASE I: GESTIÓN EMPRESARIAL DEL PRESTADOR

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL ACUERDO				Mes 01		Mes 02		Mes 03		
		LÍNEA BASE	Plazo (a partir de la fecha de inicio del Acuerdo de Gestión)	Indicador de Gestión	FUENTE DE FINANCIACIÓN	VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR
I-A GESTIÓN ADMINISTRATIVA												
1. Estructura administrativa y operacional fortalecida												
Contar con herramientas que le permitan fortalecer su gestión empresarial	Definir e implementar una estructura administrativa y operativa que se ajuste a las necesidades de la organización y que obedezca a la estructura de costos y tarifas	Visita mes de febrero	8 meses	Organigrama de la Asociación En cuanto al Reporte al SUI Personal por categoría de empleo, adelantamos el proceso de consolidación de la información para hacer los cargues respectivos.	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	50%	50%	10%	60%	10%	70%
	Contar con un manual de funciones acorde con la estructura organizacional y administrativa de la organización, el cual deberá estar implementado	Visita mes de febrero	8 meses	Las funciones del personal corresponden a las determinadas por la junta directiva. Las del personal directivo corresponden a las incluidas en el estatuto de la Asociación.	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	100%	100%		100%		100%
	Documento correspondiente al manual de procesos y procedimientos implementado	Visita mes de febrero	8 meses	Componente desarrollado mediante Convenio suscrito entre la empresa INGECONSUM SAS ESP / UNIVERSIDAD CORUNIVERSITARIA [ANEXO 01]	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	10%	10%	50%	60%	10%	70%
2. Personal certificado en competencias laborales												
Tener el personal certificado en competencias laborales	Adelantar acciones para certificar al personal en competencias laborales y programas de capacitación y asistencia técnica	Visita mes de febrero	8 meses	El SENA programó, dentro del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales para operarios del acueducto, la recolección de normas de competencias laborales, para el día 10 de mayo de 2019. Con este proceso se actualizará la certificación de competencias a nuestro acueducto [ANEXO 02].	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	50%	50%	10%	60%	10%	70%
3. Permisos Ambientales												
Disponer de los permisos ambientales requeridos según las actividades prestadas	Adelantar las gestiones requeridas ante Cortolima para la actualización y/o renovación de la concesión de aguas	Visita mes de febrero	8 meses	Evidencia del pago de la tasa de uso de agua cancelada a CORTOLIMA, donde se evidencia la concesión de agua otorgada mediante Resolución N° 0029 del 06/02/2012 de CORTOLIMA [ANEXO 03].	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	100%	100%		100%		100%

ACUERDO DE GESTIÓN - MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo 2)
PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del
Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -
FASE I: GESTIÓN EMPRESARIAL DEL PRESTADOR

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL ACUERDO					Mes 01		Mes 02		Mes 03	
		LINEA BASE	PLAZO (a partir de la fecha de inicio del Acuerdo de)	INDICADOR DE GESTIÓN	FUENTE DE FINANCIACION	VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR
COMPONENTE COMERCIAL FASE I												
1. Contrato de Condiciones Uniformes												
Contar con mecanismos de divulgación del contrato de condiciones uniformes según lo establecido en la normatividad	Soportes de la divulgación del CCU	Visita mes de febrero	2 meses	La CRA mediante Oficio N° 20102110047831 del 22/07/2010, le dio concepto de legalidad al CCU [ANEXO 04].	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	100%	100%		100%		100%
2. Aplicación marco tarifario												
Dar aplicación al marco tarifario vigente para el cobro de los servicios prestados	Elaborar estudio de costos y tarifas según la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018	Visita mes de febrero	8 meses	Estudio de costos y tarifas del servicio de acueducto, elaborado según Resoluciones CRA-825-2017 y CRA 844-2018.	A cargo del Prestador	\$5,000,000	100%	100%		100%		100%
	Radicación del estudio de costos y tarifas a la CRA	Visita mes de febrero	8 meses	Estudio remitido a la CRA y a la SSPD.	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	100%	100%		100%		100%
	Elaboración de los documentos concerniente al Acto de aprobación de tarifas el cual deberá ser presentando a la entidad tarifaria local para su aprobación.	Visita mes de febrero	8 meses	Actas de aprobación de tarifas por parte de la Junta Directiva	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	100%	100%		100%		100%
	Remisión del estudio de costos y tarifas y del acto de aprobación a la SSPD	Visita mes de febrero	8 meses	Comunicaciones sobre presentación y ajustes al estudio de costos y tarifas- SSPD y a la CRA [ANEXO 05]	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	100%	100%		100%
	Definición de un procedimiento alternativo para la medición del consumo para usuarios no medidos.	Visita mes de febrero	8 meses	A cargo del Prestador	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%		0%		0%
	Remisión de soportes de la implementación tarifaria	Visita mes de febrero	8 meses	Evidencia facturación tarifas aplicadas - facturas servicio acueducto [ANEXO 06].	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	100%	100%		100%
	Reporte de información del marco tarifario en el aplicativo dispuesto por la SSPD	Visita mes de febrero	8 meses	Pendiente de apertura del módulo del SUI, por parte de la SSPD, para cargue del estudio de costos y tarifas.	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%		0%		0%
3. Cumplimiento requisitos de la factura												
Cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 375 de 2005, que debe disponer la factura	Implementación de factura ajustada a la reglamentación vigente	Visita mes de febrero	8 meses	Factura cumple con los requisitos legales y regulatorios [ANEXO 07].	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	100%	100%		100%
4. Gestión de la cartera												
Contar con mecanismos que le permitan al prestador adelantar acciones persuasivas y coactivas para la recuperación de la cartera	Elaborar e implementar programa de recuperación de cartera	Visita mes de febrero	8 meses	Programa de recuperación de cartera morosa y financiación de deudas aprobado por Junta Directiva, en sesión del 16 de enero de 2019	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%
	Contar con información de la cartera por edades y servicio	Visita mes de febrero	8 meses	Relación del estado de cartera morosa	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%
	Soporte de las gestiones de recuperación de la cartera	Visita mes de febrero	8 meses	Se adelanta el programa de suspensiones del servicio por mora en el pago [ANEXO 08]	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%		0%	100%	100%

ACUERDO DE GESTIÓN - MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo2)
 PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del
 Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -
 FASE I: GESTIÓN EMPRESARIAL DEL PRESTADOR

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL ACUERDO					Mes 01		Mes 02		Mes 03	
		LINEA BASE	PLAZO (a partir de la fecha de inicio del Acuerdo de Gestión)	INDICADOR DE GESTIÓN	FUENTE DE FINANCIACION	VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSION	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR
COMPONENTE FINANCIERO												
1. Información financiera bajo NIF												
Evidenciar el estado de situación financiera del prestador por medio de la elaboración de estados financieros bajo NIF mediante su reporte al SUI.	Clasificarse de acuerdo con la Resolución SSPD 20141300004095.	Visita mes de febrero	8 meses	Estructuración de estados financieros bajo normas NIF.	A cargo del Prestador	\$7,000,000	60%	60%	20%	80%		80%
	Ratificar clasificación y reportar ESFA, conciliación patrimonial y revelaciones según el Grupo en que se haya clasificado	Visita mes de febrero	8 meses		A cargo del Prestador		60%	60%	20%	80%		80%
	Reportar Estados Financieros no comparados según el Grupo en que se haya clasificado	Visita mes de febrero	8 meses		A cargo del Prestador		60%	60%	20%	80%		80%
	Reportar Estados Financieros Comparados según el Grupo en que se haya clasificado	Visita mes de febrero	8 meses		A cargo del Prestador		60%	60%	20%	80%		80%

ACUERDO DE GESTIÓN - MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo 2)
 PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del
 Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -
 FASE I: GESTIÓN EMPRESARIAL DEL PRESTADOR

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL ACUERDO					Mes 01		Mes 02		Mes 03		Mes 04		Mes 05	
		LINEA BASE	Plazo (a partir de la fecha de inicio del Acuerdo de Gestión)	Indicador de Gestión	FUENTE DE FINANCIACION	VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSION	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR
Reporte de información al SUI																
1. Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-																
Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-, la cual debe ser reportada conforme los plazos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.	Mantener permanentemente actualizada la información reportada en el SUI para lo cual definirá un plan de cargue para lograr al final de la fase tener más del 90% de la información requerida, conforme los plazos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.	Con corte 6 de agosto de 2018, se verificó el estado de cargue al Sistema Único de Información SUI evidenciándose que a la fecha cuenta con 1552 reportes habilitados, de los cuales 887 se encuentran pendientes y 665 fueron radicados, para un porcentaje total del cargue del 42%.	8 meses	Número Reportes Pendientes: 98 [6%] Número Reportes Radicados: 1.577 [94%] Porcentaje de Cargue: 94%	A cargo del Prestador	\$7,000,000	94%	94%	1%	95%	95%					

ACUERDO DE GESTIÓN-MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo 2)
 PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del
Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -
 FASE I: GESTIÓN EMPRESARIAL DEL PRESTADOR

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA					Mes 01		Mes 02		Mes 03		Mes 04		Mes 05	
		LINEA BASE	PLAZO (a partir de la fecha de inicio del Acuerdo de Gestión)	INDICADOR DE GESTIÓN	FUENTE DE FINANCIACION	VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSION	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO Fase I: 12 meses																
1. Control de pérdidas																
Identificación y definición de medidas que permitan una gestión eficiente de la demanda y control de pérdidas de agua comerciales y técnicas	Elaboración de programa de reducción de pérdidas del sistema elaborado	Visita mes de febrero	8 meses	Documento respectivo	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	0%	0%	0%	0%				
	Estructuración de programa de micromedición y definición de metas anuales	Visita mes de febrero	8 meses	El estudio de costos y tarifas del servicio de acueducto incluyó la proyección de metas del estándar de micromedición	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%				
	Adquisición del equipo de macromedición a la salida del tanque de almacenamiento	Visita mes de febrero	8 meses	Se dispone de un macromedidor a la entrada de la Planta de Tratamiento	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	50%	50%		50%				
	Catastro de usuarios permanentemente actualizado con información incorporada en el sistema de facturación	Visita mes de febrero	8 meses	Actualización mensual del catastro de suscriptores	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	50%	50%	50%	100%				

ACUERDO DE GESTIÓN-MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo 2)
 PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del
 Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA
 FASE I: GESTIÓN EMPRESARIAL DEL PRESTADOR

OBJETIVO	ACCIONES	Mes 06		Mes 07		Mes 08		Mes 09		Mes 10		Mes 11		Mes 12		ANEXO
		PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO Fase I: 12 meses																
1. Control de pérdidas																
Identificación y definición de medidas que permitan una gestión eficiente de la demanda y control de pérdidas de agua comerciales y técnicas	Elaboración de programa de reducción de pérdidas del sistema elaborado															
	Estructuración de programa de micromedición y definición de metas anuales															
	Adquisición del equipo de macromedición a la salida del tanque de almacenamiento															PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 05]
	Catastro de usuarios permanentemente actualizado con información incorporada en el sistema de facturación															PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 06]
																PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 07]

ACUERDO DE GESTIÓN - MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo 2)
PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del
Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -
FASE II. CALIDAD DEL AGUA (8 meses)

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA					Mes 01		Mes 02		Mes 03	
		LINEA BASE	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	FUENTE DE FINANCIACION	VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSIÓN	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO												
1. Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo Fase II-A												
Contar con puntos para realizar los controles de calidad del agua en la red de distribución según lo dispuesto en la normatividad	Suscribir y actualizar el acta de concertación de puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua con la Autoridad Sanitaria	Visita mes de febrero	2 meses	Se suscribió acta de actualización de puntos y lugares de muestreo.	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	100%	100%		100%		100%
	Suscribir y actualizar el acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua con la Autoridad Sanitaria	Visita mes de febrero	2 meses	Se suscribió acta de actualización de puntos y lugares de muestreo.	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%		0%	100%	100%
2. Mejorar la calidad del agua suministrada Fase II-A												
Adelantar acciones que le permitan reducir los niveles de riesgo en la calidad del agua suministrada por el prestador.	Identificar las causas de incumplimiento de los parámetros color, turbiedad y hierro	Visita mes de febrero	8 meses	Informe sobre resultados de análisis físico-químicos y bacteriológicos - y actas de inspección sanitaria	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	0%	0%	100%	100%
	Elaboración de manuales de operación y cumplir de manera estricta las frecuencias de mantenimiento y lavado de filtros	Visita mes de febrero	8 meses	Documento respectivo	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Contar con un área para el almacenamiento de insumos para la desinfección y otros materiales y equipos	Visita mes de febrero	8 meses	Fotos áreas de almacenamiento de productos químicos	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%
	Elaborar e implementar programa de mantenimiento de redes y sistema de acueducto, el cual deberá incluir cronograma de mantenimiento	Visita mes de febrero	8 meses	Mantenimiento de redes y sistema de acueducto	A cargo del Prestador	INVERSIÓN APROXIMADA: \$10,000,000	0%	0%	100%	100%		100%
	Capacitar al personal en labores de fontanería, operación del sistema de desinfección, toma y análisis de calidad del agua	Visita mes de febrero	8 meses	Documento respectivo	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3. Acciones para adelantar controles de la calidad del agua Fase II-B												
Adelantar controles de la calidad del agua suministrada.	Adquisición de equipos para adelantar ensayos de tratabilidad del agua y para la medición de parámetros básicos de calidad del agua.	Visita mes de febrero	8 meses	Informe, soportes documentales y registro fotográfico	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Contar con certificación del funcionamiento y calibración de los equipos utilizados para realizar el control de la calidad del agua	Visita mes de febrero	8 meses	Informe y soportes documentales	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Adecuación de área para realizar ensayos de calidad del agua	Visita mes de febrero	8 meses	Área de ensayos de calidad del agua	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%
	Iniciar la toma y registro de los controles de calidad del agua de los parámetros básicos con la frecuencia establecida en la Resolución 2115 de 2007 y llevar registro de estos. Adelantar cálculo del IRCA por muestra y mes	Visita mes de febrero	Permanente	Soportes documentales Reporte SUI muestras de control	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	0%	0%	100%	100%
4. Acciones para el mejoramiento de la calidad del agua para mantener el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5% Fase II-B												
Adelantar acciones que le permitan reducir los niveles de riesgo en la calidad del agua suministrada por el prestador.	El personal operativo deberá contar con certificación en competencias laborales	Visita mes de febrero	8 meses	El SENA adelanta el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales para operarios del acueducto [ANEXO 02].	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	50%	50%	30%	80%
	Realizar los mantenimientos realizados en el sistema de acueducto de acuerdo con el plan establecido	Visita mes de febrero	8 meses	Relación de reparaciones y mantenimientos a la red de distribución	A cargo del Prestador	INVERSIÓN APROXIMADA: \$10,000,000	0%	0%	100%	100%		100%
	Adelantar gestiones con la Autoridad Sanitaria para la toma concertada de muestras de calidad del agua y entrega de resultados al prestador	Visita mes de febrero	8 meses	Relación de muestras de años 2018 y 2019.	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%
	Toma de contramuestras en los puntos donde se evidencie incumplimiento de algunos de los parámetros de calidad del agua	Visita mes de febrero	8 meses	Relación de muestras realizadas realizadas por el IBAL SA ESP y Secretaría de Salud del Tolima	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%
	Informar las acciones adelantadas para la consecución del sistema de tratamiento de agua potable	Visita mes de febrero	8 meses	Informe sobre reparación y mantenimiento del sistema de cloración y mantenimiento periódico de la planta de tratamiento.	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%

ACUERDO DE GESTIÓN - MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo 2)
 PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del
 Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -
 FASE II. CALIDAD DEL AGUA (8 meses)

OBJETIVO	ACCIONES	Mes 04		Mes 05		Mes 06		Mes 07		Mes 08		ANEXO
		PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO												
1. Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo Fase II-A												
Contar con puntos para realizar los controles de calidad del agua en la red de distribución según lo dispuesto en la normatividad	Suscribir y actualizar el acta de concertación de puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua con la Autoridad Sanitaria											PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 08]
	Suscribir y actualizar el acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua con la Autoridad Sanitaria											
2. Mejorar la calidad del agua suministrada Fase II-A												
Adelantar acciones que le permitan reducir los niveles de riesgo en la calidad del agua suministrada por el prestador.	Identificar las causas de incumplimiento de los parámetros color, turbiedad y hierro											ANEXO 11
	Elaboración de manuales de operación y cumplir de manera estricta las frecuencias de mantenimiento y lavado de filtros											
	Contar con un área para el almacenamiento de insumos para la desinfección y otros materiales y equipos											PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 10]
	Elaborar e implementar programa de mantenimiento de redes y sistema de acueducto, el cual deberá incluir cronograma de mantenimiento											
	Capacitar al personal en labores de fontanería, operación del sistema de desinfección, toma y análisis de calidad del agua											PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 11]
3. Acciones para adelantar controles de la calidad del agua Fase II-B												
Adelantar controles de la calidad del agua suministrada	Adquisición de equipos para adelantar ensayos de tratabilidad del agua y para la medición de parámetros básicos de calidad del agua											ANEXO 11
	Contar con certificación del funcionamiento y calibración de los equipos utilizados para realizar el control de la calidad del agua											
	Adecuación de área para realizar ensayos de calidad del agua											
	Iniciar la toma y registro de los controles de calidad del agua de los parámetros básicos con la frecuencia establecida en la Resolución 2115 de 2007 y llevar registro de estos. Adelantar cálculo del IRCA por muestra y mes	Permanente		Permanente		Permanente		Permanente		Permanente		Permanente
4. Acciones para el mejoramiento de la calidad del agua para mantener el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua - IRCA menor al 5% Fase II-B												
Adelantar acciones que le permitan reducir los niveles de riesgo en la calidad del agua suministrada por el prestador.	El personal operativo deberá contar con certificación en competencias laborales											ANEXO 02
	Realizar los mantenimientos realizados en el sistema de acueducto de acuerdo con el plan establecido	Permanente		Permanente		Permanente		Permanente		Permanente		
	Adelantar gestiones con la Autoridad Sanitaria para la toma concertada de muestras de calidad del agua y entrega de resultados al prestador											PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 11]
	Toma de contramuestras en los puntos donde se evidencia incumplimiento de algunos de los parámetros de calidad del agua	Permanente		Permanente		Permanente		Permanente		Permanente		PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 08]
	Informar las acciones adelantadas para la consecución del sistema de tratamiento de agua potable											PRESENTADO INFORME 02 [ANEXO 13]

ACUERDO DE GESTIÓN - MATRIZ DE SEGUIMIENTO (Anexo 2)

PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local del Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -

FASE III. GESTIÓN DE PERDIDAS Y DEMANDA DEL AGUA

OBJETIVO	ACCIONES	FORMULACIÓN DEL PROGRAMA					Mes 01		Mes 02		Mes 03	
		LINEA BASE	PLAZO	INDICADOR DE GESTIÓN	FUENTE DE FINANCIACION	VALOR TOTAL ESTIMADO DE LA INVERSION	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO Fase II: 36 meses												
7. Mantener la Cobertura de Acueducto y Alcantarillado												
Implementación de acciones para la gestión eficiente de la demanda y el control perdidas.	Implementación de medidas establecidas en el programa de reducción de perdidas	Visita mes de febrero	Por definir	Informe, soportes documentales y registro fotográfico	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	50%	50%	10%	60%
	Instalación del macromedidor y registro de operación a la salida del almacenamiento	Visita mes de febrero	8 meses	Se dispone de un macromedidor a la entrada de la Planta de Tratamiento	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	50%	50%		50%
	Implementación de la micromedición acorde con las metas de del programa de micromedición propuesto	Visita mes de febrero	Por definir	Solicitudes a entidades oficiales para apoyo financiero para la implementación de la Micromedición	A cargo del Prestador	NO HUBO INVERSIÓN	0%	0%	100%	100%		100%
	Realizar mensualmente el calculo del porcentaje de las perdidas (Calculo del IANC)	Visita mes de febrero	1 mes	Soportes mensuales del calculo	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	100%	100%		100%
	Catastro de redes actualizado	Visita mes de febrero	8 meses	Documento respectivo	A cargo del Prestador	Definición del prestador	0%	0%	0%	0%	0%	0%

ACUERDO DE GESTIÓN - MATRIZ DE SEGUIMIENTO (An
 PRESTADOR: Junta Administradora del Acueducto Local
 Barrio La Gaviota - AGUAGAVIOTA -
 FASE III. GESTIÓN DE PERDIDAS Y DEMANDA DEL AGL

OBJETIVO	ACCIONES	Mes 04		Mes 05		Mes 06		Mes 07		Mes 08		ANEXO
		PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	PORCENTAJE DE AVANCE	CUMPLIMIENTO PRESTADOR	
COMPONENTE TÉCNICO-OPERATIVO Fase II: 36 meses												
7. Mantener la Cobertura de Acueducto y Alcantarillado												
Implementación de acciones para la gestión eficiente de la demanda y el control perdidas.	Implementación de medidas establecidas en el programa de reducción de perdidas											
	Instalación del macromedidor y registro de operación a la salida del almacenamiento											
	Implementación de la micromedición acorde con las metas de del programa de micromedición propuesto											
	Realizar mensualmente el calculo del porcentaje de las perdidas (Calculo del IANC)	Permanente		Permanente		Permanente		Permanente		Permanente		
	Catastro de redes actualizado											

PRESENTADO
 INFORME 02
 [ANEXO 06]

ANEXO 12

JUNTA DIRECTIVA ADMINISTRADORA DE ACUEDUCTO
LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA – IBAGUÉ
NIT. 809.001.875
NO DEJE CORRER INÚTILMENTE EL AGUA Y EMPLÉELA SÓLO CUANDO SEA NECESARIO

ANEXO 01

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS






IBAGUÉ, MAYO 2019

ELABORÓ:




Manuela Gómez Guacanéz – Estudiantes Paz y Región

REVISÓ Y APROBÓ:

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>	
		Versión:	001		
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19		 Paz y Región <small>Libertad y Convivencia</small>
		Página:	1 de 23		

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVOS	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
MARCO NORMATIVO O LEGAL	4
DEFINICIONES IMPORTANTES	8
CONTROL DE ACTUALIZACIONES	10
MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL	10
GENERALIDADES	11
Estructura Interna	11
Presentación de la Empresa	12
Misión	12
Visión	13
Política de Calidad	13
Política Ambiental	13
MAPA DE PROCESOS	14
Procesos Estratégicos	14
Procesos Misionales	15
Procesos de Apoyo	15
Procesos de Evaluación	15
IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	16
Metodología Para la Recolección de Información	16
Índice de Procesos y Procedimientos	17
Caracterización de Procesos y Procedimientos	18
Identificación y Codificación	20
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	22
ANEXOS	23

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>	
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Versión:	001		Fecha:
Página:		2 de 23	 Paz y Región <small>Libertad de conciencia</small>		



INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el Manual de Procesos y Procedimientos del Acueducto Local del Barrio La Gaviota – ACUAGAVIOTA. Esta herramienta gerencial le permitirá a la institución integrar una serie de acciones que permiten desarrollar las actividades y tareas propuestas de una manera organizada con el fin de agilizar su desarrollo y lograr incrementar la calidad de la prestación del servicio.

La estructura de este manual establece los macroprocesos identificados en la compañía, los cuales están conformados por procesos y procedimientos; esta información se presenta a través de la caracterización de los procesos, en donde se describen los procedimientos de cada actividad. La estandarización de los procesos y procedimientos le permite a la entidad cumplir sus objetivos y principios, ya que determina los niveles de responsabilidad de cada funcionario en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

Los procesos y procedimientos levantados en cada una de las áreas del acueducto, fueron compilados, revisados y ajustados de manera que le permitieran a cualquier trabajador en su etapa de inducción o en su labor operativa diaria entender la relación de sus actividades con la producción de servicios de calidad, de modo que se recomienda realizar una consulta permanente y una respectiva revisión técnica periódica para prolongar el proceso de mejoramiento continuo que adelanta la institución.

“Un manual de procesos y procedimientos es importante ya que permite que una empresa documente la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se utilizan en el desarrollo de las actividades diarias de la misma; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que la empresa siga creciendo y se desarrolle”. (Ortiz, 2008).

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	
		Versión:	001	
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19	
		Página:	3 de 23	

OBJETIVOS

Objetivo General




El presente manual de procesos y procedimientos busca ofrecer a la institución una herramienta de trabajo que le permita documentar su experiencia, conocimiento y las técnicas que se utilizan en el desarrollo de las actividades diarias de la misma. De igual manera que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de ACUAGAVIOTA.

Objetivos Específicos

- Estandarizar los procesos, las funciones y formas de proceder de la entidad, para lograr cumplir con los objetivos institucionales y así poder llevar un registro de los mismos en caso que se necesite hacer correctivos.
- Ser una herramienta para capacitar al personal en el desempeño de sus funciones, delimitando responsabilidades para evitar desviaciones arbitrarias o malos entendidos en la ejecución de un trabajo determinado.
- Establecer los lineamientos y mecanismos para la correcta ejecución de un trabajo determinado, proporcionando a los jefes los elementos necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades y facilitar así la supervisión del trabajo.
- Fortalecer los procesos de evaluación del sistema de control interno para generar las herramientas necesarias que permitan apoyar la toma de decisiones, garantizando el mejoramiento continuo y con ello el cumplimiento de sus objetivos organizacionales y sociales.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El manual de procesos y procedimientos esta dirigido a todos los funcionarios del Acueducto Local del barrio La Gaviota – ACUAGAVIOTA, con el fin de entregar a la entidad una herramienta de trabajo que permita el desarrollo y cumplimiento eficaz y eficiente de su misión y visión institucional. Así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado, en el cual se encuentren estandarizada la ejecución de los procesos, y se pueda realizar un seguimiento en la gestión diaria de la organización.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001		
		Versión:	001		
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19		
		Página:	4 de 23		

MARCO NORMATIVO O LEGAL

Constitución Política de Colombia de 1991:




- **Artículo 83°.** Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.
- **Artículo 84°.** Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.
- **Artículo 209°.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
- **Artículo 269°.** En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

Código Contencioso Administrativo Decreto 01 de 1984

- **Artículo 3°. Principios orientadores:** Establece que las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general, conforme a las normas de esta parte primera.

Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Establece los lineamientos a seguir en los diversos contratos entre el Estado y los Particulares.

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Compromiso con el desarrollo regional</small>
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Versión:	001	
	Fecha:	10/05/19	 Paz y Región <small>Libertad de elección</small>	
	Página:	5 de 23		

- **Artículo 4°.** Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:
 - b. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;
 - g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;
 - l. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.



Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- **El artículo 2°.** **Ámbito de Aplicación.** Esta ley se aplicará a los trámites y procedimientos administrativos de la Administración Pública, de las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza, y de los particulares que desempeñen función administrativa.

Decreto 1537 de 2001. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.

- **Artículo 2°.** **Manuales de Procedimientos.** Como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Directiva presidencial 02 de 1994. Tiene por objeto orientar el proceso de diseño y montaje de los sistemas de control interno, suministrando algunos criterios y elementos metodológicos y de orden práctico que, al ser aplicados en el ámbito específico de cada entidad, lleven a sistemas de control conceptualmente sólidos y razonablemente uniformes, que ayuden efectivamente a los Gerentes Públicos a desarrollar su acción administrativa de acuerdo con los preceptos constitucionales y legales.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Código:	M-001	
		Versión:	001	
Fecha:	10/05/19			
Página:	6 de 23			

Ley 489 DE 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

NTCGP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, a través de la cual se definieron los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder pública y otras entidades prestadoras de servicios.

Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), con el fin de permitir su mayor entendimiento y facilitar su implementación y fortalecimiento continuo en las entidades públicas, el cual se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas que faciliten el control de la implementación y evaluación de las políticas públicas.




Ley 142 de 1994: Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios.

- **Artículo 45. Principios rectores del control.** El propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios públicos con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados. El control empresarial es paralelo al control de conformidad o control numérico formal y complementario de éste.

El control debe lograr un balance, integrando los instrumentos existentes en materia de vigilancia, y armonizando la participación de las diferentes instancias de control.

Corresponde a las comisiones de regulación, teniendo en cuenta el desarrollo de cada servicio público y los recursos disponibles en cada localidad, promover y regular el balance de los mecanismos de control, y a la Superintendencia supervisar el cumplimiento del balance buscado.

- **Artículo 46. Control interno.** Se entiende por control interno el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>	 Paz y Región <small>Libero de conectar</small>
		Versión:	001		
Fecha:	10/05/19				
Página:	7 de 23				




El control interno debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación.

- **Artículo 47. Participación de la Superintendencia.** Es función de la Superintendencia velar por la progresiva incorporación y aplicación del control interno en las empresas de servicios públicos. Para ello vigilará que se cumplan los criterios, evaluaciones, indicadores y modelos que definan las comisiones de regulación, y podrá apoyarse en otras entidades oficiales o particulares.

- **Artículo 48. Facultades para asegurar el control interno.** Las empresas de servicios públicos podrán contratar con entidades privadas la definición y diseño de los procedimientos de control interno, así como la evaluación periódica de su cumplimiento, de acuerdo siempre a las reglas que establezcan las Comisiones de Regulación.

- **Artículo 49. Responsabilidad por el control interno.** El control interno es responsabilidad de la gerencia de cada empresa de servicios públicos. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada empresa de servicios públicos.


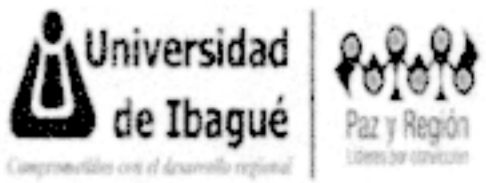
Decreto 1077 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 
		Versión:	001	
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19	
		Página:	8 de 23	




DEFINICIONES IMPORTANTES

Con el fin de que el presente Manual de Procesos y Procedimientos cumpla con su objeto principal y sea accesible para todos los funcionarios de ACUAGAVIOTA, a continuación se establecen y definen algunas palabras clave para garantizar que la terminología utilizada en el documento sea interpretada de forma adecuada:

- **Enfoque Basado en Procesos:** Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.
- **Manual:** Documento que reúne los procesos caracterizados y los procedimientos documentados de una institución.
- **Estructura de la organización:** Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.
- **Tarea:** Conjunto de actividades y operaciones que se llevan a cabo en el ámbito de un puesto de trabajo, para conseguir cada uno de los objetivos esenciales y básicos del puesto, siguiendo determinadas instrucciones, recomendaciones y normas.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Procedimiento:** Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Macroproceso:** Conjunto de los procesos propios de una organización, que ejecutados de la manera correcta permiten la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las responsabilidades institucionales.
- **Mapa de procesos:** Representación gráfica que refleja la gestión por procesos de la institución.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Versión:	001	
	Fecha:	10/05/19		
	Página:	9 de 23		

- **Alcance:** Delimitación clara de una actividad, procedimiento o proceso. Es decir, donde inicia y donde finaliza la tarea descrita.
- **Proveedor:** identifica el (los) cargos o roles, procesos o procedimientos que proporcionan insumos o necesidades para ejecutar las actividades del proceso.
- **Entrada del Proceso:** Son los insumos proporcionados por los proveedores, siendo información de tipo legal, documentos y/o necesidades. Estos deben tener una relación directa con el proveedor y en caso de presentarse varias entradas, deben escribirse separadamente. Un mismo proveedor puede proporcionar varias entradas.
- **Responsable:** El (los) cargos o roles responsables de ejecutar una respectiva actividad o tarea.
- **Salida del Proceso:** son los resultados o información que se genera al ejecutar una actividad, especificando cuando sea necesario el medio por el cual se entrega. Por lo general las salidas están asociadas a registros.
- **Clientes o Usuarios:** El (los) cargos o roles, procesos o procedimientos que reciben los la información producto de la ejecución de la actividad.
- **PHVA:** indica la etapa a la que pertenece la actividad planteada de acuerdo con el ciclo PHVA o ciclo Deming del proceso. P: Planear, H: Hacer, V: Verificar y A: Actuar.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>	 Paz y Región <small>Libertad de expresión</small>
		Versión:	001		
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19		
		Página:	10 de 23		

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

Es responsabilidad de los jefes de procesos el mantenimiento y actualización y/o ajuste de los procesos y procedimientos a su cargo en atención al principio de mejora continua. Al consultar copias impresas, se debe cerciorar que correspondan a la última versión aprobada, la cual estará disponible en la Secretaría de la Institución.

Versión No.	FECHA:			PROCESO DE LA ACTUALIZACIÓN			Actualizado por
	DIA	MES	AÑO	S	A	M	

Tabla 1. Control de Actualizaciones

S. Supresión
A: Adición
M: Modificación

NOTA: Para garantizar la historia de los procesos, responderá por cada una de las copias obsoletas retiradas del manual y por la actualización de las mismas.

NOTA: Para los documentos de cada proceso, las modificaciones de fecha, vigencia y versión obedecerán al cambio del formato y/o contenido del documento, los cambios como correcciones de ortografía o redacción se podrán realizar sin que implique cambio de versión.

MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL

Es fundamental para el buen funcionamiento, validez y cumplimiento de los objetivos de este Manual de Procesos y Procedimientos, que se realicen revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad.

Las reformas, correcciones, cambios o actualizaciones a que haya lugar, se registrarán en el formato **Control de Actualizaciones**. El registro se llevará de manera cronológica, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia.

GENERALIDADES

Estructura Interna

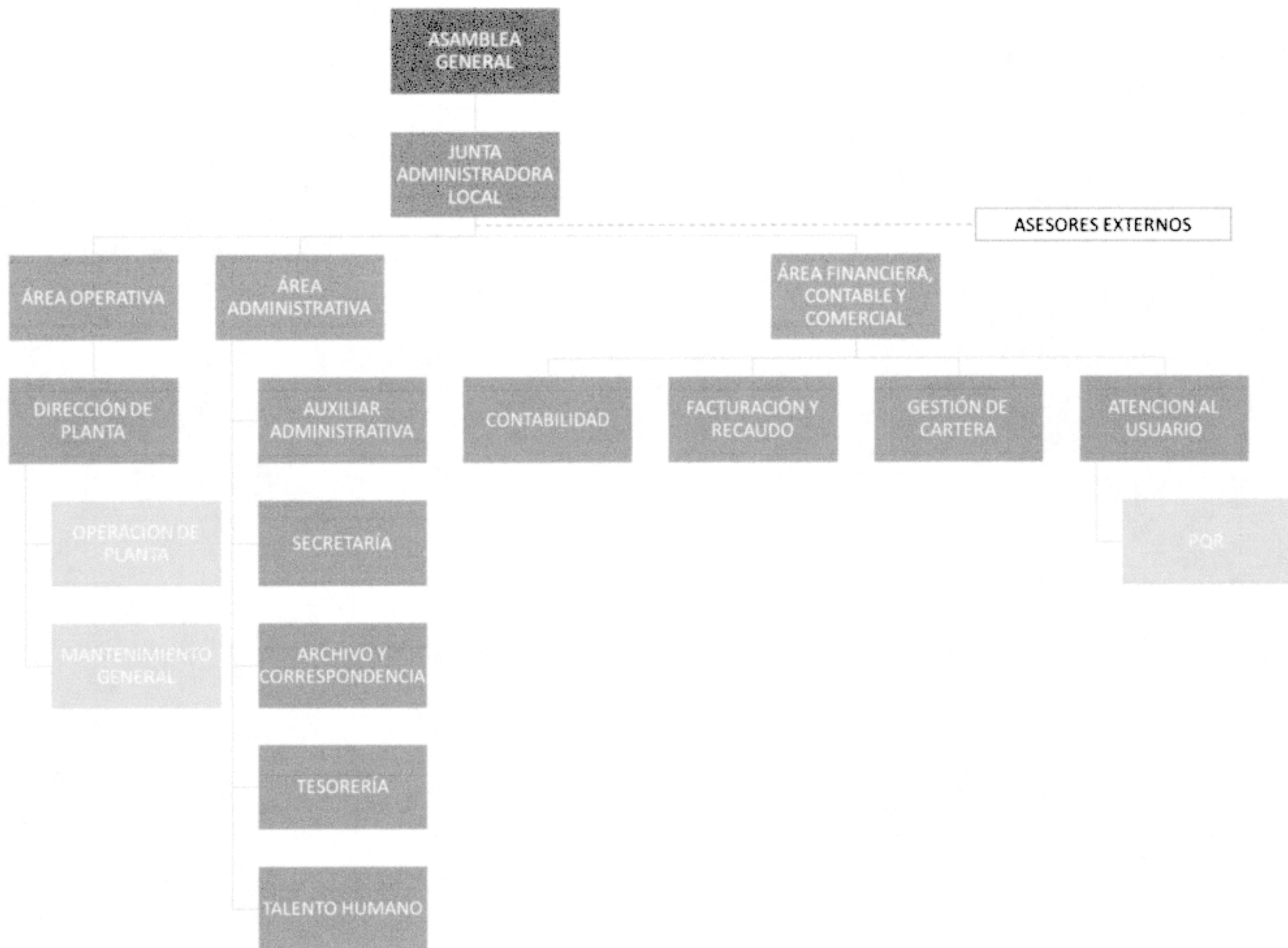





Ilustración 1. Organigrama Acueducto Local del Barrio La Gaviota – ACUAGAVIOTA.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Versión:	001	
	Fecha:	10/05/19	 Paz y Región <small>Comunidad con valores</small>	
	Página:	12 de 23		

Presentación de la Empresa



ACUAGAVIOTA fue constituida conforme a la Ley 142 de 1994, se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores de la Superintendencia de Servicios Públicos desde el 11 de abril del 2006 y cuenta actualmente con 1.674 usuarios en el área de prestación que se circunscribe, el Barrio La Gaviota. Surgió como una institución sin ánimo de lucro, se ha dedicado a prestar un servicio de primera necesidad brindando agua de buena calidad apta para el consumo humano y también a tratado de solucionar todos los inconvenientes presentados por los usuarios en un ambiente de respeto y tolerancia, contando con una buena administración con profesionales que trabajan en equipo aportando su conocimiento.

Su Junta Administradora Local está conformada por un presidente, un vicepresidente, tres vocales y un fiscal. El acueducto está conformado por cinco empleados distribuidos de la siguiente manera: una secretaria administrativa, un jefe de planta, un operario de redes, dos operarios de planta y un supernumerario al cual le corresponde turnos los domingos.

El acueducto de La Gaviota es una empresa privada legalmente inscrita ante la Cámara de Comercio y con unos estatutos que direccionan el diario acontecer del mismo. Además de estar sujeta a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a las leyes ambientales, DIAN y alcaldía municipal; todo esto con el objeto principal de llevarle agua potable a cada uno de los habitantes del barrio La Gaviota.

Misión

La empresa ACUEDUCTO LA GAVIOTA – ACUAGAVIOTA, presta el servicio público domiciliario de agua apta para consumo humano a la comunidad con responsabilidad empresarial, social y ambiental; comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, satisfaciendo sus necesidades; garantizando bienestar, crecimiento empresarial y mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes y empleados, por medio del manejo responsable de los recursos, el trabajo en equipo, y en aplicación de las normas legales vigentes.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	
		Versión:	001	
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19	
		Página:	13 de 23	

Visión




En cinco años ACUAGAVIOTA busca consolidarse como la mejor empresa de acueducto comunitario de Ibagué, gracias a su planta de tratamiento moderna que le permite ofrecer a sus suscriptores y usuarios agua potable de la mejor calidad apta para el consumo humano, con un cubrimiento y continuidad del 100%, debido al manejo responsable de los recursos y a un equipo de trabajo capacitado y eficiente que le permite prestar un excelente servicio.

Política de Calidad

La empresa ACUEDUCTO LA GAVIOTA – ACUAGAVIOTA, se fundamenta en la prestación del servicio domiciliario de acueducto, por medio de un sistema integral de calidad, seguridad, salud en el trabajo y ambiente; buscando la satisfacción de nuestros suscriptores y usuarios, por medio de un servicio eficiente, oportuno y confiable, aplicando las normas vigentes y utilizando personal calificado, que nos permita un crecimiento continuo.

Política Ambiental

La empresa ACUEDUCTO LA GAVIOTA – ACUAGAVIOTA, está comprometida con el cuidado del medio ambiente, por lo que maneja un sistema auto-sostenible, por medio del aprovechamiento racional del recurso natural, cuidado y preservación de la micro-cuenca y sensibilización de la comunidad con el fin de favorecer a las nuevas generaciones.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>	
		ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA	Versión:		001
	ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19		 Paz y Región <small>Unión por la vida</small>
		Página:	14 de 23		

MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS






Ilustración 2. Mapa de Procesos Acueducto Local del Barrio La Gaviota – ACUAGAVIOTA.

Procesos Estratégicos

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y asegurar la disponibilidad de los recursos por la dirección. Entre ellos están:

- Planeación Estratégica.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>  <small>Paz y Región Cursos de formación</small>
		Versión:	001	
Fecha:	10/05/19			
Página:	15 de 23			

Procesos Misionales

Corresponden a los procesos que proporcionan el resultado para cumplir con el objeto social de la empresa, en otras palabras son aquellos que desarrollan la misión institucional. Ellos son:

- Producción de Agua Potable.
- Gestión de Acueducto.

Procesos de Apoyo




Pertencen a este grupo los procesos que brindan los recursos requeridos por los demás procesos, dependencias y funcionarios para el desarrollo de la gestión y la obtención de los servicios, productos o resultados. Están conformados por:

- Gestión de Talento Humano.
- Gestión Financiera.
- Gestión Comercial.
- Gestión Documental y Archivo.
- Gestión Recursos Físicos.
- Gestión de Sistemas de Información.

Procesos de Evaluación

Son aquellos procesos que se utilizan para medir y hacer un análisis del desempeño de los demás procesos, con el objeto de ejercer el control interno, analizar la mejora de la eficiencia y eficacia de los mismos, buscando el mejoramiento continuo. Entre ellos están:

- Control Interno.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>	
		Versión:	001		
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19		 Paz y Región <small>Libres por convicción</small>
		Página:	16 de 23		

IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS



Metodología Para la Recolección de Información

Un Manual de Procesos y Procedimientos se cataloga como un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, ya que se parte de la observación e información suministrada por los actores involucrados. Exploratorio porque se construyó dentro de un marco de referencia teórico y práctico, partiendo de un problema previamente conocido, y se utilizaron como guía, trabajos realizados por otros investigadores, además, se conseguirá información no escrita que poseen los funcionarios de ACUAGAVIOTA, por medio, de sus relatos, que fueron de gran ayuda para reunir y sintetizar sus experiencias laborales. Y de tipo descriptivo, ya que se llevó a un conocimiento más profundo, porque, se identificaron los métodos utilizados para la ejecución de las actividades y tareas en la operación de los procesos del acueducto.

Se realizó una descripción detallada de las funciones, procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la operación del Acueducto Comunitario ACUAGAVIOTA. Para ello, se acudió a diferentes técnicas de recolección de información como lo es la observación y las entrevistas, que permitieron describir las actividades y tareas propias para el eficiente funcionamiento de la empresa.

Las principales fuentes para la elaboración del presente manual fueron los empleados directos pertenecientes a los procesos de institución. De igual manera se recopiló información mediante observación directa, específicamente mediante entrevistas y observaciones en campo de la oficina de ACUAGAVIOTA, así como de la planta de tratamiento de agua potable (PTAP) de la misma. También se tuvo en cuenta fuentes bibliográficas acerca de estructura, diseño y elaboración de manuales y a su vez se tomó de referencia manuales elaborados por otras empresas de prestadoras de servicios públicos. Toda la información recolectada mediante las técnicas de investigación documental y entrevista directa se analizó y se organizó en los formatos para la caracterización de procesos y documentación de procedimientos, diseñados por la estudiante de Paz y Región.




La población objetivo del Manual de Procesos y Procedimientos es el personal de los procesos de ACUAGAVIOTA. Este manual facilitará el aprendizaje al personal, proporcionará la orientación precisa que requieren en las diferentes áreas, mejorará el seguimiento y control de los procesos, permitiéndole a la empresa garantizar la organización y optimizar la calidad del servicio.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	
		Versión:	001	
	Fecha:	10/05/19		
	Página:	17 de 23		
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA			

Índice de Procesos y Procedimientos

MACROPROCESO	PROCESO	CODIGO	PROCEDIMIENTO	CODIGO	RESPONSABLE	
ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica		Planificación Presupuestal.	-	Junta Administradora Local.	
MISIONALES	Producción de Agua Potable	PA-C-001	Captación y Aducción de Agua	PA-P-001	Jefe de Planta y Operarios PTAP	
			Potabilización del Agua.	PA-P-002		
			Aseguramiento de la Calidad del Agua.	PA-P-003		
	Gestión de Acueducto	GA-C-001	Distribución de Agua Potable.	GA-P-001	Fontanero	
		Gestión de Mantenimiento.	GA-P-002			
APOYO	Gestión de Talento Humano	-	Selección y Vinculación de Personal.	-	Auxiliar Administrativa	
			Evaluación de Desempeño y Competencias.	-		
			Formación y Capacitación del Personal.	-		
			Seguridad Social.	-		
			Sistema de Gestión de la Seguridad Social en el trabajo.	-		
	Gestión Financiera	-	Elaboración y Pago de Nómina de personal.	-	Contador y Auxiliar Administrativa	
			Gestión Presupuestal.	-		
			Gestión Contable.	-		
	Gestión Comercial	-	Gestión de Tesorería.	-	Auxiliar Administrativa	
			Facturación.	-		
			Gestión de Recaudos.	-		
			Gestión de Cartera.	-		
	Gestión de Atención al Cliente y PQR.	-	Gestión de Atención al Cliente y PQR.	-	Auxiliar Administrativa	
			Producción Documental	-		
			Recepción de Documentos.	-		
	Gestión Documental y Archivo	-	Recepción y Despecho de Correspondencia.	-	Auxiliar Administrativa	
			Elaboración del Plan de Compras Mensual.	-		
			Adquisición de Insumos.	-		
	Gestión de Recursos Físicos	-	Selección y Evaluación de Proveedores	-	Junta Administradora Local	
			Distribución de Suministros.	-	Jefe de Planta	
Gestión de Sistemas de Información			-	Cargue de Información al Sistema Único de Información (SUI).	-	Auxiliar Administrativa y Asesor Externo
				Evaluación Independiente.	-	Jefe de Planta
EVALUACIÓN	Control Interno	-				

Tabla 4. Matriz de Inventario de Procesos y Procedimientos del Acueducto Local del Barrio la Gaviota – ACUAGAVIOTA

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código: M-001	 Universidad de Ibagué <small>Compromiso con el desarrollo regional</small>	
		ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA		Versión: 001
		Fecha: 10/05/19		 Paz y Región <small>Libertad de expresión</small>
		Página: 18 de 23		

Caracterización de Procesos y Procedimientos

Se realizó la caracterización de cada uno de los procesos pertenecientes a los procesos misionales de la institución mediante un formato estandarizado que permite identificar de una manera dinámica y lógica la secuencia de trabajo de ACUAGAVIOTA. Dicha ficha se compone de ocho (8) partes: información general del proceso, ciclo básico de gestión del proceso, recursos, documentos asociados, requisitos aplicables, indicadores, riesgos y controles, y el registro de evaluación y aprobación. La caracterización permite identificar las entradas, los proveedores, actividades y su responsable, salidas y clientes, como se muestra a continuación.





		MATRIZ CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				Código:	
		ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA - ACUAGAVIOTA				Versión:	
						Fecha:	
						Página:	
INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO							
MACROPROCESO:	ESTRATÉGICO		MISIONAL		APOYO		EVALUACIÓN
PROCESO:							
OBJETIVO DEL PROCESO:							
RESPONSABLE DEL PROCESO:							
ALCANCE DEL PROCESO:							
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO							
ENTRADAS (INSUMOS)		PROVEEDOR	P-H-V-A	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTES O USUARIOS
INTERNOS	EXTERNOS						
RECURSOS							
HUMANOS		FÍSICOS		FINANCIEROS		TECNOLÓGICOS	
DOCUMENTOS ASOCIADOS							
INTERNOS				EXTERNOS			
REQUISITOS APLICABLES (LEGALES Y/O NORMATIVOS)							
INDICADORES							
TIPO		NOMBRE			FORMULA		
RIESGOS Y CONTROLES							
RIESGOS				CONTROLES			
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN		FECHA			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN							
ELABORÓ		REVISÓ			APROBÓ		
Nombre:		Nombre:			Nombre:		
Cargo:		Cargo:			Cargo:		

Ilustración 3. Formato Caracterización de Procesos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 
		ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Versión:	
		Fecha:	10/05/19	
		Página:	19 de 23	

Por otro lado, la caracterización de procedimientos describe las fases o etapas que requiere dicho procesos para su desarrollo. Aquí se describe el objetivo, el alcance, el líder responsable de llevar a cabo el procedimiento y se describe de manera detallada cada una de las actividades para el cumplimiento del objetivo.





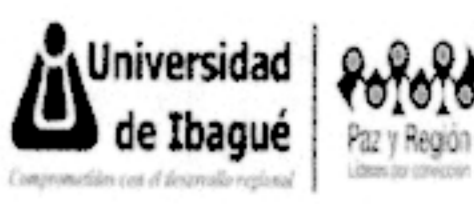
	MACROPROCESO				Código:		 
	PROCESO				Versión:		
	PROCEDIMIENTO				Fecha:		
				Página:			
OBJETIVO:							
ALCANCE:							
LIDER RESPONSABLE:							
DEFINICIONES:							
NORMATIVIDAD:							
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO RESULTANTE			
CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN		FECHA		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			

Ilustración 4. Formato Caracterización de Procedimientos.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	
		Versión:	001	
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19	
		Página:	20 de 23	

Identificación y Codificación

Se decidió asignarle a los macroprocesos y procesos una identificación a criterio del analista, para posteriormente poder codificar los documentos que contienen la caracterización de los procesos y los procedimientos de la entidad. Para la identificación de los macroprocesos se asignó de una (1) a dos (2) letras en mayúscula, mientras que a los procesos se decidió nombrarlos con dos (2) o tres (3) letras según su nombre. A continuación se encuentra sintetizada en la siguiente tabla la identificación de cada macroproceso y proceso:




PROCESOS ESTRATEGIO (E)		
1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PE
PROCESOS MISIONALES (M)		
2	PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE	PA
3	GESTIÓN DE ACUEDUCTO	GA
PROCESOS DE APOYO (A)		
4	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GH
5	GETIÓN FINANCIERA	GF
6	GESTIÓN COMERCIAL	GC
7	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	GD
8	GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	GR
9	GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	GS
PROCESOS DE EVALUACION (EV)		
10	CONTROL INTERNO	CI

Tabla 2. Identificación de Macroprocesos y Procesos Acueducto Local del Barrio la Gaviota – ACUAGAVIOTA.

DOCUMENTO	SIGLA
Caracterización	C
Procedimiento	P
Manual	M
Instructivo	I
Guía	G
Registro	R
Documento Externo	E
Otros Documentos	O

Tabla 3. Sigla Según Tipo de Documento.




NOTA: Toda creación de un nuevo documento, inicia en versión: 00.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>	 Paz y Región <small>LIBERAR PARA CONSTRUIR</small>
		ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Versión:		
		Fecha:	10/05/19		
		Página:	21 de 23		

Con los procesos definidos, se realizó la identificación de las actividades que se desarrollan de manera que se pueda estructurar los respectivos procedimientos que permitan la estandarización del actuar de la entidad para el cumplimiento de la misión institucional. La codificación de los documentos que contienen los procesos y procedimientos es alfanumérica, conformada por tres (3) partes separadas por un guion (-). De izquierda a derecha, la primera letra indica el tipo de documento que se está codificando, seguido por el código del proceso al que pertenece y finalmente se identifica el número consecutivo por tipo de proceso. ACUAGAVIOTA se encuentra conformado por 28 procedimientos, distribuidos de la siguiente manera:



NOTA: Únicamente se codificaron los procedimientos pertenecientes a los Procesos Misionales de la institución, ya que fueron estos a los que se le realizó la caracterización y respectiva documentación. Es por esto que se recomienda al momento de realizar la recolección de información de los demás procesos y procedimientos se utilicen los mismos formatos y se codifiquen como se indicó anteriormente.

Anexos al presente documento se encuentran los documentos con las matrices de caracterizaciones de cada uno de los procesos y los procedimientos pertenecientes a los procesos misionales de la institución.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	 Universidad de Ibagué <small>Comprometidos con el desarrollo regional</small>	
		Versión:	001		
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19		 Paz y Región <small>Libres de violencia</small>
		Página:	22 de 23		

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se encontró que el Acueducto Local del Barrio la Gaviota - ACUAGAVIOTA está conformado por 28 procedimientos, distribuidos en 10 procesos y 4 macroprocesos. Del total de procesos y procedimientos, únicamente se documentaron, caracterizaron y codificaron los pertenecientes a los Procesos Misionales de la institución (2 procesos y 6 procedimientos). Los procesos y procedimientos restantes quedaron proyectados junto a los debidamente caracterizados, en una matriz de inventario de procesos y procedimientos realizada por la estudiante.
- Cuando la empresa cuente con los documentos de caracterización de los procesos y procedimientos que hacen falta, se deben realizar las respectivas modificaciones a los documentos de caracterización de los procesos misionales que fueron entregados, agregando sus códigos a la sección de documentos asociados en las fichas de caracterización en caso de ser necesarios.
- Es importante realizar modificaciones a este documento a medida que se vayan codificando, caracterizando y documentando los demás procesos establecidos en el mapa de procesos de la institución.
- Se recomienda a ACUAGAVIOTA, implementar una mejor planeación estratégica de cada uno de sus procesos, así incrementara significativamente la posibilidad de que gran parte de sus actividades y recursos sean transformadas en utilidades para el bienestar de la organización, disminuyendo su nivel de vulnerabilidad. Se debe planear para actuar con mayor efectividad, prevenir amenazas y obtener unos resultados visibles. Es por todo lo anterior que se sugiere a la institución realizar un cronograma semestral en el cual se programen las fechas y responsables del mantenimiento general en accesorios y rede, lavado de la PTAP, de los filtros, tanques y del embalse.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Código:	M-001	
		Versión:	001	
	ACUEDUCTO LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA - ACUAGAVIOTA	Fecha:	10/05/19	
		Página:	23 de 23	

ANEXOS

- **ANEXO No. 1.** PA-C-001 - Proceso Producción de Agua Potable.
- **ANEXO No. 2.** GA-C-001 - Proceso Gestión de Acueducto.
- **ANEXO No. 3.** PA-P-001 - Procedimiento Captación y Aducción de Agua.
- **ANEXO No. 4.** PA-P-002 - Procedimiento Potabilización del Agua.
- **ANEXO No. 5.** PA-P-003 - Procedimiento Aseguramiento de la Calidad del Agua.
- **ANEXO No. 6.** GA-P-001 - Procedimiento Distribución de Agua Potable.
- **ANEXO No. 7.** GA-P-002 - Procedimiento Gestión de Mantenimiento.

JUNTA DIRECTIVA ADMINISTRADORA DE ACUEDUCTO
LOCAL DEL BARRIO LA GAVIOTA – IBAGUÉ
NIT. 809.001.875
NO DEJE CORRER INÚTILMENTE EL AGUA Y EMPLÉELA SÓLO CUANDO SEA NECESARIO

ANEXO 02

COMPETENCIA LABORALES