

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

ACUAMODELIA E.S.P

NIT 809005545



Ibagué, julio 25 de 2019

Doctora

**Bibiana Guerrero Peñarete**

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Bogotá D.C.



No 2019-529-079334-2

Asunto: INFORME 2 ACUERDO DE DESTINO: SUPERINTENDENCIA DEL  
Fecha Redicada: 26/07/2019 15:57:19 Usuario Redicador: YBENITO  
Remitente: (ESP) ASOCIACION DE SUSCRIPTORES DEL ACUEDUCTO Y A  
Consulte el estado de su tramite en nuestra pagina - www.superservicios.gov.co  
Bogota D.C. Cra 18 No 84-35, Tel. 6913008

## **ASUNTO: INFORME 02 ACUERDO DE GESTIÓN ACUAMODELIA ESP**

Respetada Doctora Guerrero

De acuerdo con los compromisos pactados en el acuerdo de gestión firmado el 16 de noviembre de 2018 con la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios y la Asociación de Suscriptores del Acueducto y Alcantarillado de la Urbanización Modelia - ACUAMODELIA E.S.P., me permito presentarle a su despacho el informe de seguimiento número tres (03), de las actividades que se han desarrollado a la fecha:

### **COMPONENTE ADMINISTRATIVO**

#### **FASE 1 GESTIÓN EMPRESARIAL DEL PRESTADOR**

- ✓ Adelantar la actualización del RUPS según los plazos establecidos en la normatividad.
- ✓ Contar con herramientas que le permitan fortalecer su gestión empresarial.
- ✓ Adelantar acciones para certificar al personal en competencias laborales y contar con programas de capacitación y asistencia técnica.

### **COMPONENTE FINANCIERO (ANEXO 3)**

#### **FASE I-C. GESTIÓN FINANCIERA**

- ✓ Contar con información financiera bajo la estructura NIF según el grupo de clasificación.

### **COMPONENTE COMERCIAL (ANEXO 2) FASE 1-B. GESTIÓN COMERCIAL**

#### **FASE 1-B. GESTIÓN COMERCIAL**

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA  
Teléfono: 2726652  
EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

91F

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

- ✓ Contar con el contrato de condiciones uniformes que se ajuste a la normatividad vigente y que cuente con certificado de legalidad emitido por la CRA.

## REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI (ANEXO 5)

### FASE I- SUI

- ✓ Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información SUI.

Los soportes de este informe se encuentran en este documento y son copia fiel a la información que reposa en los archivos de ACUAMODELIA ESP.

Es de anotar, que los tiempos de envío del presente informe, no se dieron en las fechas estipuladas, debido a que la asociación envió el día 03 de junio de 2019, oficio de solicitud de ampliación de plazo para la presentación de los informes tres (3) y cuatro (4), de avance del acuerdo precitado con su correspondiente argumentación, el día 04 de junio del presente se recepcionó mediante radicado **No.20195290562752**, la respuesta por parte de la Superservicios donde estaban dando alcance al oficio de solicitud, sin embargo el día 18 de julio de 2019, fue enviado al correo institucional de la Asociación, por parte de la Coordinación de Pequeños Prestadores de la SSPD oficio respuesta a la solicitud de ampliación, evidenciándose que fue elaborado por parte de esta división el día 05 de julio, en este oficio supeditaban la prorrogas a la presentación del tercer informe el día 10 de julio, es de aclarar que la asociación estaba pendiente de la respuesta para iniciar el trámite de los informes adeudados, pues se estaban construyendo los productos inmersos dentro del acuerdo y necesarios institucionalmente, es así que esta contestación con radicado **20194600536601** de julio 05 de 2019 y que ratifico fue enviada el día 18 de julio, no dio lugar a cumplir con el plazo establecido en el mismo.

Quedamos prestos a atender cualquier duda al respecto.

Cordialmente,

  
**MISAEAL ALEONSO ORTIZ RONCANCIO**  
Representante Legal  
ACUAMODELIA E.S.P.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

## INFORME N° 3

### ACTIVIDADES REALIZADAS SEGÚN ACUERDO DE GESTIÓN FIRMADO EL 16 DE NOVIEMBRE DE 2018

#### COMPONENTE ADMINISTRATIVO

#### FASE 1 GESTIÓN EMPRESARIAL DEL PRESTADOR

- ✓ Adelantar la actualización del RUPS según los plazos establecidos en la normatividad.

Actualizar y mantener actualizado en RUPS según los plazos establecidos en la norma.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 79.9 de la ley 142 de 1994, y el artículo 14 de la ley 689 de 2001, así mismo, de la resolución SSPD 20181000120515 del 25/09/2018, hace parte de las actividades de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establecer, administrar, mantener y operar un Sistema de Información que se surte de la información proveniente de los prestadores de estos servicios sujetos a vigilancia, además del régimen de inscripción, actualización y cancelación de los prestadores de los servicios, en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS.

Es así pues, que de acuerdo a lo solicitado y los deberes como ente prestador, que se actualizó y se envió firmado dicho documento, que dio como resultado la debida certificación.

A continuación anexo pantallazos de la debida certificación.

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

ACUAMODELIA E.S.P

NIT 809005545



Sistema Único de Información  
de Servicios Públicos **SUI**

República de Colombia

Libertad y Orden

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios  
Públicos

Nro. Certificación 2019272306373295

Fecha de certificación 05/07/2019

### Datos Básicos

**Razón Social:**

ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACION MODELIA  
ACUAMODELIA

**Sigla:**

ACUAMODELIA

**Fecha de Inicio de Operaciones:**  
30/08/1998

**Nit:**

809005545 - 1

**Estado del Prestador:**  
OPERATIVA

**Fecha de Constitución:**

30/08/1998

**Fecha de Inicio de Nuevo Estado:**

### Representante Legal

**Principal**

**Primer Apellido:**

ORTIZ

**Identificación:**

CEDULA DE CIUDADANIA: 19273842

**Correo Electrónico:**

acuamodelia2015@gmail.com

**Segundo Apellido:**

RONCANCIO

**Cargo que ocupa:**

REPRESENTANTE LEGAL

**Nombres:**

MISAEAL ALFONSO

**Fecha de Posesión:**

15/10/2018

**Suplentes**

**Primer Apellido**

SILVA

**Segundo Apellido**

LOPEZ

**Nombres**

JORGE ENRIQUE

**Identificación**

CEDULA DE CIUDADANIA:  
19157437

### Domicilio del Prestador

**Dirección Principal**

**Departamento:**

TOLIMA

**Tel Contacto 1:**

2726652

**Tel Contacto 2:**

2726652

**Correo Electrónico:**

acuamodelia2015@gmail.com

**Dirección:**

MZ 60 CS 8 URB MODELIA I

**Dirección de Notificación**

**Departamento:**

TOLIMA

**Dirección:**

MZ 60 CS 8 URB MODELIA I

**Municipio:**

IBAGUE

**Extensión 1:**

**Extensión 2:**

**Centro poblado:**

IBAGUE

**Tel Móvil:**

3213639934

**Fax:**

2726652

**Centro poblado:**

IBAGUE

### Naturaleza Jurídica

**Tipo de Prestador:** ORGANIZACION AUTORIZADA

**Fecha de Naturaleza:** 30/08/1998

**Clase:**

PRIVADA

**Orden:**

PRESTADOR EN MUNICIPIO MENOR

**Tipo de persona jurídica:**

ASOCIACION DE USUARIOS

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

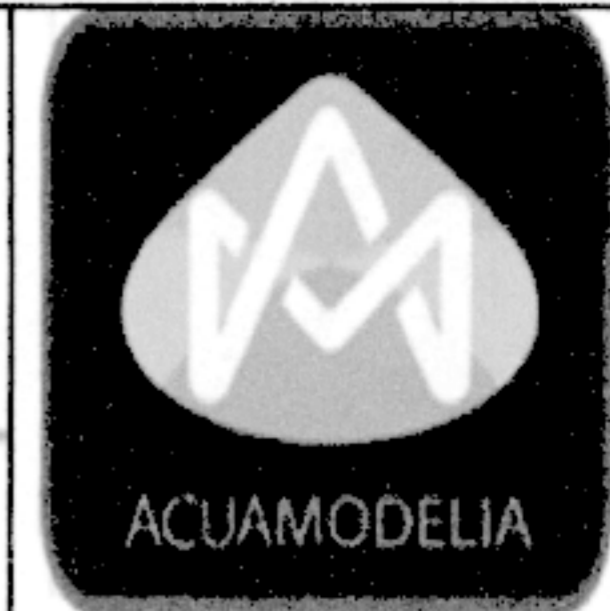
Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA -  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



Sistema Único de Información  
de Servicios Públicos **SUI**

República de Colombia

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios  
Públicos

Nro. Certificación 2019272306373295

Fecha de certificación 05/07/2019

### Servicios y Actividades

Servicio: ACUEDUCTO

Número de Suscriptores: MENOR O  
IGUAL A 2500 USUARIOS

TOLIMA - IBAGUE

Zona de prestación - URBANO

Actividad:	Fecha Inicio	Fecha Final	Contrato	Fecha Inicio Contrato	Fecha Fin Contrato	¿Tiene contrato de prestación?
* ADUCCION	30/08/1998					"NO"
* ALMACENAMIENTO	30/08/1998					"NO"
* CAPTACION	30/08/1998					"NO"
* TRATAMIENTO	09/02/2009					"NO"
* CONDUCCION	30/08/1998					"NO"
* DISTRIBUCION	30/08/1998					"NO"
* COMERCIALIZACION	30/08/1998					"NO"

Servicio: ALCANTARILLADO

Número de Suscriptores: MENOR O  
IGUAL A 2500 USUARIOS

TOLIMA - IBAGUE

Zona de prestación - URBANO

Actividad:	Fecha Inicio	Fecha Final	Contrato	Fecha Inicio Contrato	Fecha Fin Contrato	¿Tiene contrato de prestación?
* COMERCIALIZACION	01/01/2009					"NO"
* RECOLECCION	01/01/2009					"NO"
* DISPOSICION FINAL	01/01/2009	01/01/2009				"NO"
* CONDUCCION DE RESIDUOS LIQUIDOS	01/01/2009					"NO"

### Contratos

Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	Res. 003 de 2009	10/06/2009		NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	Res. 003 de 2009	10/06/2009		NO		

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

✓ **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, y contar con un manual de funciones y un manual de procesos y procedimientos.

Con lo anterior, nos permitimos informar que la estructura de costos y tarifas, bajo las resoluciones CRA 825 de 2017, CRA 844 y CRA 834 de 2018, se encuentran en proceso de realización de los cálculos tarifarios bajo las formulas establecidas por la CRA, dicha evidencia se hará llegar en el cuarto informe que está próximo a entregar.

En tanto a los Manuales de Procesos y Procedimientos, se realizó un trabajo minucioso, entrevistando a todos y cada uno de los operarios tanto administrativos como operativos de la entidad, aún se está en supervisión de cada uno de los procesos, para corroborar los datos obtenidos por el personal, al momento, se estructuraron las caracterizaciones y procedimientos del Representante Legal que hace las veces de Gerencia, la encargada de Facturación y Recaudo y del Supervisor Operativo.

A continuación, anexo pantallazos de dichos documentos estructurados y avalados por la entidad.

<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b>	<h1>ACUAMODELIA E.S.P</h1> <p>NIT 809005545</p>	
--	---	---


	<i>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</i> NIT 809005545	
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	VERSIÓN: 01	Página 1 de 1

<b>PROCESO</b>	<p>Escriba el nombre del proceso al que va a caracterizar.</p> <b>GERENCIA.</b>
<b>SUBPROCESO</b>	<p>Escriba el nombre del subproceso correspondiente.</p> <b>GERENCIA.</b>
<b>OBJETIVO</b>	<p>Escriba, iniciando con un verbo, la frase debe transmitir la idea específica de la razón de ser del proceso o subproceso.</p> <p>Planear, dirigir y controlar estratégicamente la Asociación, garantizando el suministro necesario de recursos para su operación asegurando el mejoramiento de su eficacia, posicionamiento y crecimiento.</p>
<b>ALCANCE</b>	<p>Escriba donde inicia y donde termina, en general el proceso o subproceso que se está describiendo.</p> <p>Este proceso inicia en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos en el corto, mediano y largo plazo. Utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos. Estableciendo las metas correctas y después eligiendo los medios "correctos" para alcanzar dichas metas. Y termina en la culminación de las metas propuestas.</p>
<b>RESPONSABLE</b>	<p>Escriba el cargo del funcionario responsable.</p> <b>Representante Legal</b>

<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b>	<h1>ACUAMODELIA E.S.P</h1> <p>NIT 809005545</p>	
--	---	---

	<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P. NIT 809005545</p>
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
VERSIÓN: 01	Página 2 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
Nombre del proceso	Elemento que entra	Nombre de la actividad desarrollada en el proceso o subproceso	Elemento que se entrega (Salida)	Proceso o subproceso o entidad externa a quien se entrega el producto
Proceso Financiero y contable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación de estados financieros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión, análisis y firma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estados financieros certificados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta directiva</li> <li>Personas que soliciten la información a salvo las excepciones que establezca la ley.</li> </ul>
Proceso Financiero y contable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveer el oportuno recaudo de los ingresos y ordenar el gasto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión diaria de los recaudos por facturación y venta de servicios que realiza la asociación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de metas de recaudo de acuerdo a los objetivos establecidos en la Asociación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta directiva.</li> <li>Personas que soliciten la información.</li> </ul>

	<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P. NIT 809005545</p>
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
VERSIÓN: 01	Página 3 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
Proceso Financiero y contable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adelantar los procesos de cobro y negociación de cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión mensual de los indicadores de clientes y adelantar los procesos de cobros persuasivo.</li> <li>Negociación de cartera de difícil cobro en cuanto a los intereses moratorios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución de deuda y mejoramiento de flujo de caja de la asociación, para dar un mejor cumplimiento a los planes de inversión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta directiva.</li> <li>Personas que soliciten la información.</li> </ul>
Proceso Financiero y contable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener informada la junta directiva de las medidas técnicas financieras y económicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cada una de las citaciones realizadas por la junta directiva asistir e informar y detallar la situación financiera y económica de la asociación. Y citar de manera extraordinaria cuando así se requiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización y conocimiento oportuno para cada uno de los integrantes de la junta directiva de los distintos procesos financieros y económicos de asociación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta directiva.</li> <li>Personas que soliciten la información.</li> </ul>

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)



<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b>	<h1>ACUAMODELIA E.S.P</h1> <p>NIT 809005545</p>	
--	---	---

	<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b> NIT 809005545
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
VERSIÓN: 01	Página 4 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
Proceso Financiero y contable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Velar por las presentaciones de las diferentes plataformas de SUI, SYSCAFE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar que los responsables del reporte de la información lo hagan de manera pronta y veras. Esto lo debe presentar (AUXILIAR ADMINISTRATIVO, CONTRATISTAS).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la normatividad en cuanto a presentación de información y mejoría en la calificación por parte de estas instituciones en cuanto a la prestación de servicios que realiza la Asociación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta directiva.</li> <li>Personas que soliciten la información.</li> </ul>
Proceso Jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Otorgar poderes especiales para que la asociación adelante los trámites administrativos o judiciales en los cuales la entidad tuviere interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se firma poder amplio y suficiente a la persona natural o jurídica que se encargara de representar a la asociación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACUAMODELIA E.S.P.</li> <li>Usuarios.</li> </ul>

	<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b> NIT 809005545
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
VERSIÓN: 01	Página 5 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
Proceso Jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer a la junta directiva las medidas de orden jurídico que se estimen convenientes para la buena marcha de la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocar a la junta directiva a sesiones ordinarias o extraordinarios para ponerlo al tanto de estas propuestas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones a los inconvenientes generados de cualquier tipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACUAMODELIA E.S.P.</li> <li>Usuarios.</li> </ul>

<b>OBSERVACIONES</b>
Aplicar el Cobro COACTIVO en la Asociación, para los usuarios en Mora que reincidan en el NO PAGÓ y que se encuentren en un estado de difícil cobro.

<b>RECURSOS</b>
Relacione los principales recursos que se requieren para que el proceso o subproceso funcione adecuadamente.
<b>Humanos:</b> Pasante Jurídico.
<b>Tecnológicos:</b> Computador e impresora.

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA  
 Teléfono: 2726652  
 EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

**Materiales:** Papelería, tintas y lapiceros.

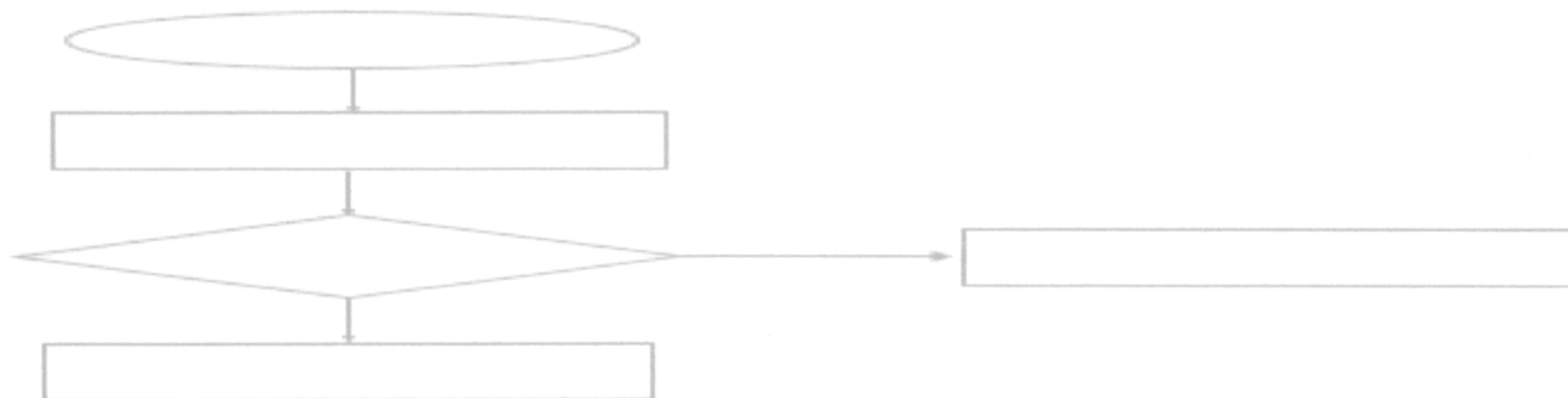
**Instalaciones Locativas:** Ninguna.

Elaborado	Revisado	Aprobado
DIEGO AUGUSTO DURAN CONTRATISTA	MISAEAL ALFONSO ORTIZ REPRESENTANTE LEGAL	MISAEAL ALFONSO ORTIZ REPRESENTANTE LEGAL
Fecha: 2019	Fecha: 2019	Fecha: 2019



**PROCESO DIRECTIVO**

**SUBPROCESO DE GERENCIA**



<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

## CONTENIDO

Número	Tema	Página
1.	Objetivo general	3
2.	Objetivos específicos	3
3.	Alcance	3
4.	Referencias	4
5.	Políticas	4 - 5
6.	Responsabilidades	6 - 7
7.	Flujograma	7- 8
8.	Método de Trabajo	8-9
9.	Descripción de actividades	9-11
10.	Registros	11

### 1. OBJETIVO GENERAL

- Representar Administrativa, Judicial y Extrajudicialmente a la Asociación de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Modelia – ACUAMODELIA E.S.P., para planear, organizar, dirigir, controlar y coordinar todas las actividades de manejo, administración y proyección de la Asociación de acuerdo con las consideraciones y determinaciones de la Junta Directiva.

### 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Asegurar la calidad, continuidad, cobertura y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Asociación.
- Contribuir activamente protección del medio ambiente.
- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Contar con un equipo de trabajo altamente comprometido, capacitado y competente para lograr el crecimiento organizacional.
- Propender por la satisfacción del cliente.
- Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional.

### 3. ALCANCE

Inicia con la definición de la metodología y las técnicas para la revisión por la dirección y termina en la presentación de informes de gestión por parte del equipo directivo, evaluación y toma de decisiones para la mejora.

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

#### 4. REFERENCIAS

- Entrevista personal con el Gerente, sobre el subproceso. Se llevó a cabo la entrevista con el Gerente de ACUAMODELIA E.S.P., con el fin de analizar y llevar a una caracterización, y posteriormente a un procedimiento todo el subproceso, que coadyuve a mejorar la calidad empresarial, contable, financiera y demás relacionada con la administración de la asociación.
- Esta información recopilada se complementó, con el análisis de las necesidades evidenciadas durante este proceso, además de ello con las acciones administrativas que según harían falta para hacer más eficiente este subproceso.

#### 5. POLITICAS

- La Asociación de servicios públicos ACUAMODELIA E.S.P. comprometida con la mejora continua de los servicios prestados en el sector, realiza sus procesos y controles inherentes a los mismos, cumpliendo con todos los requisitos legales, y asegurando en su operación una prestación eficaz y eficiente, en conjunto con un equipo de trabajo altamente comprometido, a fin de satisfacer las necesidades sus usuarios y cumplir con sus objetivos organizacionales.
- Gestionar y asegurar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos para el mejoramiento continuo de los procesos.
- Mejorar la competencia del recurso humano para lograr el cumplimiento de los Objetivos de la organización.

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

- Actualizar la información mensual en torno a los estados contables, financieros y a nivel jurídico.
- Asegurar la gestión administrativa de la asociación con diferentes estrategias, que aseguren la buena marcha de la entidad.
- Supervisar oportunamente a los encargados de las diferentes áreas administrativas y comerciales.
- Asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la asociación ayudando a la Auxiliar Administrativa, previniendo y mitigando los riesgos que contraen los usuarios en mora y clandestinos.
- Dar tratamiento necesario y oportuno a los usuarios que presenten dudas, quejas o inquietudes.
- Cumplir con toda la normatividad vigente.
- Compromiso a mejorar la calidad empresarial y la mejora continua de la prestación del servicio, tecnología y personal competente para asegurar la sostenibilidad y recuperación de ACUAMODELIA E.S.P.

## 6. RESPONSABILIDADES

### Gerente y/o Representante Legal.

- Implementar y hacer seguimiento al presente procedimiento.
- Administrar de forma eficiente el talento humano y recursos económicos, físicos, financieros y técnicos de la Asociación, en concordancia con la misión institucional y los lineamientos trazados por el Gobierno Nacional.

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

ACUAMODELIA E.S.P

NIT 809005545



- 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 Asociación.
- 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 Asociación.
- Presentar, para aprobación de la Junta Directiva, el Plan General Estratégico, el Plan de Gestión y Resultados y el proyecto de presupuesto y someter a su consideración las modificaciones a los mismos.
- Analizar y proponer el manual de funciones del personal de la Asociación y señalar los requisitos mínimos para su desempeño, de acuerdo con la Ley.
- Proponer a la Junta Directiva las reformas que, en su concepto, demande la organización de la Asociación.
- Fijar, liquidar, facturar y recaudar las tasas o tarifas por la prestación de aquellos servicios diferentes a los domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así mismo establecer el precio y forma de pago de los bienes y obras accesorias a éstos, ciñéndose a la Ley y a las decisiones de las autoridades competentes.
- Realizar la gestión necesaria para el logro y desarrollo de la Asociación de acuerdo con los programas y planes establecidos (teniendo en cuenta los perfiles de los servicios en el área de influencia de cada uno, las características del entorno y de las condiciones internas de la Asociación).
- Articular el trabajo que se debe realizar en las diferentes áreas de organización dentro de una concepción participativa de la gestión.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

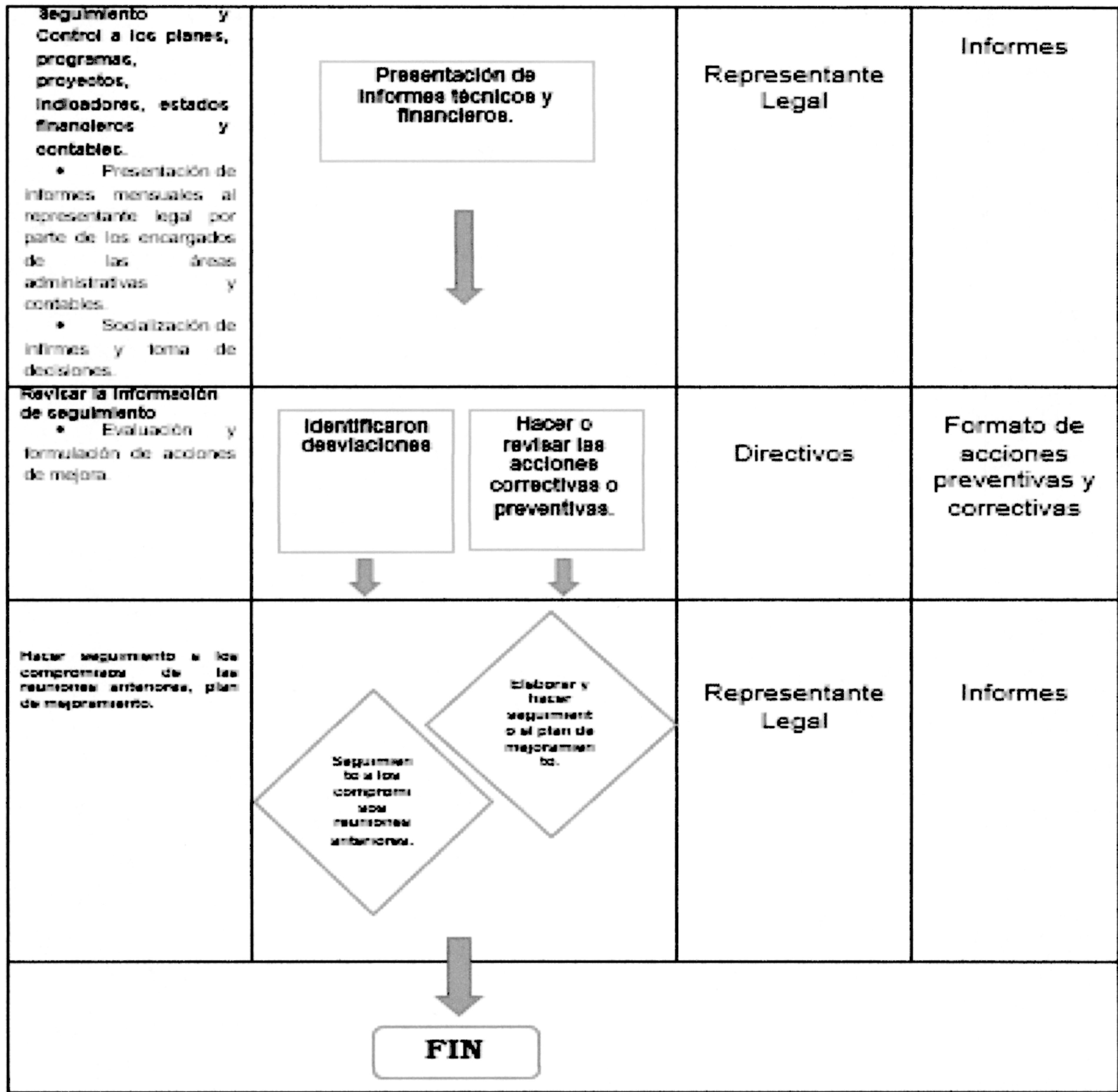
EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

- Dirigir las operaciones propias de la Asociación 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 Asociación y junta directiva.
- Representar la Asociación judicial y extrajudicialmente.
- Velar por el cumplimiento de las leyes que rige la Asociación.
- Presentar y sustentar los informes que le sean solicitados por la junta directiva y demás autoridades competentes.
- Atender oportunamente los requerimientos formulados por las áreas solicitantes frente a la aplicación del presente procedimiento.
- Promover y gestionar ante las instancias que correspondan, las necesidades de capacitación que se requieran para el personal administrativo y operativo, resultado de la aplicación de este procedimiento.
- Mantener una adecuada supervisión y control de las actividades objeto de este procedimiento.
- Complementar si es el caso del presente procedimiento.

## 7. FLUJOGRAMA

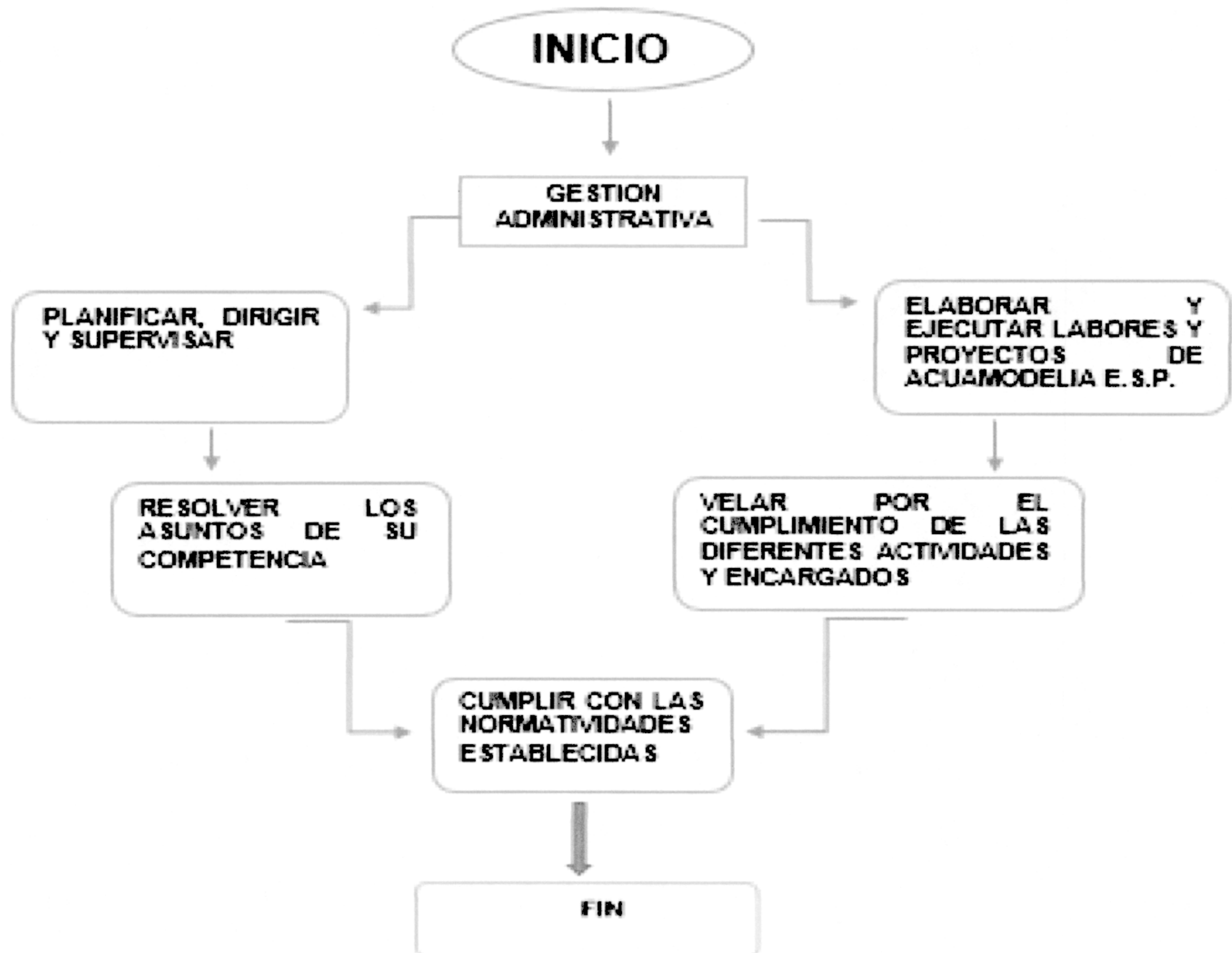
ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>Definir la metodología y los técnicas de revisión por la junta directiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar la información contenida en los informes de seguimiento a la gestión del equipo directivo.</li> <li>• Consolidar informes de avances de la Gestión Institucional.</li> </ul>		<p>Representante Legal</p>	<p>Informes</p>



### 8. METODO DE TRABAJO

Este diagrama presenta de forma general las actividades para el procedimiento de Gerencia.





## 9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (PROCEDIMIENTO)

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Representante Legal	1	Supervisar los procesos y actividades del personal que labora en ACUAMODELIA E.S.P.	Informes
Representante Legal	2	Velar por el eficiente funcionamiento de	Informes

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



		ACUAMODELIA E.S.P.	
Representante Legal	3	Realizar labores tanto operativas como administrativas en el momento que sea requerido.	Informes
Representante Legal – Contador (a)	4	Aprobación de estados financieros.	Balances Contables
Representante Legal - Contador	5	Proveer el oportuno recaudo de los ingresos y ordenar el gasto.	Balances Contables
Representante Legal- Tesorero (a)	6	Realizar los debidos pagos de nómina.	
Representante Legal – Asistente Administrativa	7	Adelantar los procesos de cobro y negociación de cartera.	Informes de Recaudo
Representante Legal – Asistente Administrativa	8	Manejo de documentación de todos los procesos de la entidad.	Archivo
Representante Legal – Asistente Administrativa	9	Manejo de los procesos de Contratación.	Contratos y demas.
Representante Legal – Asistente Administrativa	10	Solucion de inquietudes, peticiones, quejas o reclamos, de los usuarios que lo requieran.	Informes
Representante Legal	11	Mantener informada la junta directiva de las medidas técnicas financieras y económicas.	Informes Administrativos
Representante Legal	12	Velar por las presentaciones de las diferentes plataformas de SUI, SYSCAFE.	Informes entregados por los encargados
Representante Legal	13	Presentar informes en cuanto a la operación de ACUAMODELIA E.S.P., a los entes que lo requieran. (Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, etc.).	Informes
Representante Legal	14	Otorgar poderes especiales para que la asociación adelante los trámites administrativos o judiciales en los cuales la entidad tuviere interés.	Poderes Especiales

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b>	<b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545	
--	---	---

<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b>	<b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545	
--	---	---

<b>Representante Legal</b>	<b>15</b>	<b>Proponer a la junta directiva las medidas de orden jurídico que se estimen convenientes para la buena marcha de la entidad.</b>	<b>Informes Administrativos</b>
--------------------------------	-----------	--	-------------------------------------

## 10. REGISTROS

<b>Elaborado</b>	<b>Revisado</b>	<b>Aprobado</b>
<b>DIEGO A. DURAN - Consultor</b>	<b>Supervisor</b>	<b>Gerente</b>
<b>Fecha: 2019</b>	<b>Fecha: 2019</b>	<b>Fecha: 2019</b>

	<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b> NIT 809005545 <b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b> VERSIÓN: 01 <span style="float: right;">Página 1 de 1</span>
---	---

<b>PROCESO</b>	Escriba el nombre del proceso al que va a caracterizar <b>PROCESO FINANCIERO</b>
<b>SUBPROCESO</b>	Escriba el nombre del subproceso correspondiente <b>FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>
<b>OBJETIVO</b>	Escriba, iniciando con un verbo, la frase debe transmitir la idea específica de la razón de ser del proceso o subproceso. <b>Realizar el proceso de facturación y recaudo de la asociación.</b>
<b>ALCANCE</b>	Escriba donde inicia y donde termina, en general el proceso o subproceso que se está describiendo <b>Este proceso involucra la creación de usuarios nuevos, ingresar en el sistema las modificaciones de nombres, dirección, extracto y métodos de persuasión al usuario</b>
<b>RESPONSABLE</b>	Escriba el cargo del funcionario responsable <b>SECRETARIA (O)</b>

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

# ACUAMODELIA E.S.P

NIT 809005545



	ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P. NIT 809005545	
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	VERSIÓN: 01	Página 2 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
Nombre del proceso	Elemento que entra	Nombre de la actividad desarrollada en el proceso o subproceso	Elemento que se entrega (Salida)	Proceso o subproceso o entidad externa a quien se entrega el producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Recaudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir dinero.</li> </ul>	Al tener el recibo se le anexa un recibo de caja, se le pone el sello y la fecha y se le entrega al usuario, mientras se digita en el sistema (SYSCAFE). Al cierre de la caja, se realiza conteo de los recibos y los valores recaudados y debe coincidir con lo ingresado al sistema.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinero de recaudo.</li> <li>Facturas o comprobantes recibidos.</li> <li>Cierre de caja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de creación de usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos.</li> <li>Recibo de caja.</li> <li>Ingreso al sistema.</li> </ul>	Al recibir los documentos legales respectivos, se ingresan al sistema los datos necesarios y se le da un código de identificación de usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código con el que se identifica ese usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de modificación de las facturas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir documentos.</li> <li>Modificar en el sistema los datos ( nombre, dirección, lugar de residencia, ...)</li> </ul>	Se modifican los datos en el sistema, dependiendo del proceso que se realizara.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una factura ya modificada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>

	ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P. NIT 809005545	
	<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
	VERSIÓN: 01	Página 3 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de la facturación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear la agenda de facturación.</li> <li>Revisar los datos de las facturas, (fechas, direcciones etc.)</li> <li>Imprimir las facturas.</li> </ul>	Al contar con un sistema de facturación estándar y no contar con micromedición, los días (26) de cada mes, se le da la orden al sistema de emitir las mismas facturas, se les digita las fechas adecuadas, se revisan los usuarios en mora y se imprimen las facturas, mismas que tiene estandarizadas SYSCAFE con las debidas tarifas y conceptos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas.</li> <li>Informes estadístico que se entregan a tesorería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios operativos.</li> <li>usuarios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de la Re-facturación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al recibir la dirección domiciliaria se mira si se tiene que hacer alguna modificación.</li> <li>Imprime la factura.</li> </ul>	Se modifica en el sistema y se imprime una factura nueva al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura modificada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> <li>PQR.</li> </ul>

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652


EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b>	<h1>ACUAMODELIA E.S.P</h1> <p>NIT 809005545</p>	
--	---	---

	<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b> NIT 809005545
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
VERSIÓN: 01	Página 4 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de venta de Acometidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se hace una factura de venta (cantidad, valor, Iva...)</li> <li>Recibo de caja.</li> <li>Se agenda al operario para instalación (no se cobra el servicio de instalación).</li> </ul>	Se realiza en el sistema la factura de venta y luego se imprime el recibo de caja.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinero.</li> <li>Factura.</li> <li>Recibo de caja.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de ingreso de acuerdo de pagos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo de pago firmado por el usuario y el gerente.</li> </ul>	En una carpeta (física) específica para los usuarios en mora, se anexan los acuerdos de pago, se da el valor en deuda, número de cuotas a pagar y sus debidos beneficios de pago y los datos del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Físico del acuerdo de pago.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>

<b>PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS A SOCIADOS</b>
<p>En este espacio relacione los procedimientos documentados y formatos que son aplicables en el proceso o subproceso que está documentando, no se debe colocar la versión</p>

	<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b> NIT 809005545
<b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	
VERSIÓN: 01	Página 5 de 1

Facturas ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, facturas de venta, Recibos de pago.

<b>RECURSOS</b>
<p>Relacione los principales recursos que se requieren para que el proceso o subproceso funcione adecuadamente:</p> <p><b>Humanos:</b> Usuarios, Secretaria de Gerencia, PQR</p> <p><b>Tecnológicos:</b> PC, impresora, detector de billetes falsos.</p> <p><b>Materiales:</b> Papel, lapiceros, tinta, facturas, carpetas, ganchos.</p> <p><b>Instalaciones Locativas:</b> Escritorio, Caja, silla.</p>

Elaborado	Revisado	Aprobado
DIEGO DURAN MONTILLA Asesor	ALFONSO ORTIZ RONCANCIO Representante Legal	ALFONSO ORTIZ RONCANCIO Representante Legal
<b>Fecha: 2019</b>	<b>Fecha: 2019</b>	<b>Fecha: 2019</b>

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA  
 Teléfono: 2726652  
 EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

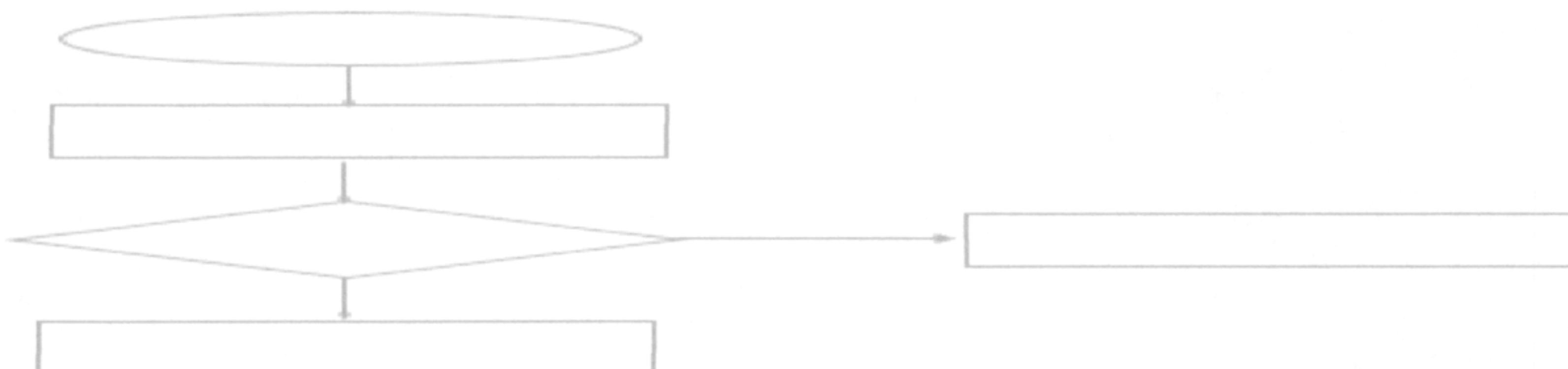
<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---



## PROCESO GESTION COMERCIAL

### SUBPROCESO DE FACTURACIÓN Y RECAUDO



#### CONTENIDO

Número	Tema	Página
1.	Objetivo general	3
2.	Objetivos específicos	3
3.	Alcance	4
4.	Referencias	4
5.	Políticas	5 - 8
6.	Responsabilidades	6 - 8
7.	Flujograma	8 - 9
8.	Terminología	9 - 12
9.	Método de Trabajo	12
10.	Descripción de actividades	13
11.	Registros	13

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

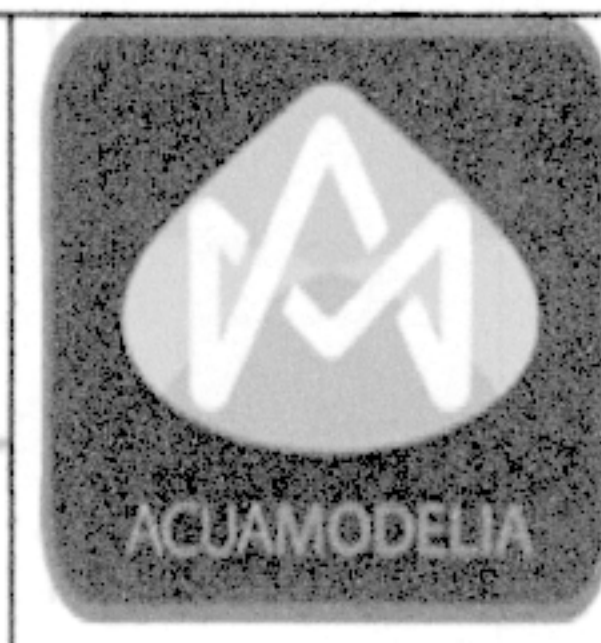
Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



## 1. OBJETIVO GENERAL

- Aumentar la viabilidad financiera de ACUAMODELIA E.S.P., mejorando los procesos de facturación, así mismo, cumplir con las actividades complementarias de liquidación y facturación, manejo, archivo y registro de la información que se recepciona diariamente, realizar el análisis y la crítica de la facturación, consumos, cartera y PQR, cortes y suspensión de servicios y fraudes. Además, incrementar el recaudo con la adopción de estrategias de acercamiento y presencia institucional social, campañas comerciales, entre otras que incentiven el pronto y cumplido pago, además de la recuperación de cartera.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar los procesos de Facturación.
- Aumentar la eficiencia del recaudo y disminución de la cartera.
- Establecer actividades propias de la gestión administrativa y financiera de los recursos en caja y bancos de la Tesorería, tanto los recaudos de servicios públicos domiciliarios, como los pagos de compromisos adquiridos a corto, mediano y largo plazo. Además dando cumplimiento a las políticas administrativas al igual que con el programa de calidad de la Asociación.
- Establecer mecanismos de seguimiento y control de resultados y la correspondiente implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora es clave en este proceso ya que el recaudo es el único mecanismo de obtención de ingresos dentro de ACUAMODELIA E.S.P. del servicio público

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



- Definir estrategias de recaudo las cuales requieren de un estudio de mercado objetivo, mediante la diferenciación y segmentación del grupo de clientes en deuda.
- Elaborar informes de gestión con periodicidad mensual los cuales permiten evaluar las actividades realizadas y a su vez, planificar las acciones futuras en materias de gestión de recaudo y recuperación de cartera.

### 3. ALCANCE

Adopción de las Acciones sociales, institucionales y comerciales necesarias para asegurar el incremento del recaudo por concepto de pago de servicios públicos y recuperación de cartera, que propenda por la sostenibilidad y viabilidad financiera de ACUAMODELIA E.S.P.

### 4. REFERENCIAS

- Entrevistas personales con cada uno de los funcionarios sobre el subproceso. Se llevó a cabo las entrevistas a cada funcionario de **ACUAMODELIA** con el fin de analizar y llevar a una caracterización, y posteriormente a un procedimiento todo el subproceso, que coadyuve a mejorar la calidad del servicio, viabilidad empresarial y recuperación de pérdidas.
- Esta información recopilada se complementó, con el análisis de las necesidades evidenciadas durante este proceso, además de ello con las acciones operativas que según persecución técnica harían falta para hacer más eficiente este subproceso.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)



- La Asociación de Suscriptores de los servicios públicos ACUAMODELIA E.S.P., comprometida con la mejora continua de los servicios prestados en el área de prestación, realiza sus procesos y controles inherentes a los mismos, cumpliendo con todos los requisitos legales, y asegurando en su operación una prestación eficaz y eficiente, en conjunto con un equipo de trabajo altamente comprometido, a fin de satisfacer las necesidades sus usuarios y cumplir con sus objetivos organizacionales.
- Mensualmente se deberán generar informes de suspensiones, cortes y reconexiones que se utilizarán para controles operativos y comerciales mediante cálculo indicadores reportes al Sistema Único de Información de la Superintendencia de servicios públicos, entre otros.
- Asegurar la prestación eficaz, eficiente y efectiva de los servicios de acueducto y alcantarillado contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y/o suscriptores, además de la recuperación de cartera.
- Gestionar y asegurar el cumplimiento de los planes, programas y proyectos para el mejoramiento continuo de los procesos.
- Mejorar la competencia del recurso humano para lograr el cumplimiento de los Objetivos de la organización.
- Actualizar la información mensual de las novedades y anomalías de los bajos y altos consumos de los suscriptores para controlar, normalizar y mejorar el servicio.

## 5. POLÍTICAS

	<p>ACUAMODELIA E.S.P.</p> <p>NIT 809005545</p>	<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA - ACUAMODELIA E.S.P.</p>
---	--	--

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA -  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



- Aplicar estrategias de publicidad mensuales para fomentar el buen hábito de pago oportuno (cañas radiales, incentivos de pago, premiaciones y programaciones de actividades por rutas).
- No procederá a la reconexión de un servicio si el usuario no realiza el pago correspondiente, o no se presenta a realizar un acuerdo con la Asociación y realiza la solicitud por medio de una PQR.
- Asegurar la sostenibilidad económica y financiera de la asociación previniendo y mitigando los riesgos que contraen los usuarios en mora y clandestinos.
- Dar tratamiento necesario y oportuno a los usuarios en mora e ilegales.
- Cumplir con toda la normatividad vigente.
- Compromiso a mejorar la calidad del servicio y la mejora continua de la prestación del servicio, tecnología y personal competente para asegurar la sostenibilidad y recuperación de ACUAMODELIA E.S.P.

## 6. RESPONSABILIDADES

### **Gerente Y/O Representante legal.**

- Implementar y hacer seguimiento al presente procedimiento.
- Complementar si es el caso del presente procedimiento.
- Atender oportunamente los requerimientos formulados por las áreas solicitantes frente a la aplicación del presente procedimiento.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA  
Teléfono: 2726652  
[EMAIL: acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA -  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



- Promover y gestionar ante las instancias que correspondan, las necesidades de capacitación que se requieran para el personal administrativo y operativo, resultado de la aplicación de este procedimiento.
- Mantener una adecuada supervisión y control de las actividades objeto de este procedimiento.

#### **Encargada (o) de Facturación.**

- Proponer la actualización y complementar cuando se requiera el presente Procedimiento.
- Correr y Generar con calidad el proceso facturación.
- Atender y orientar en forma cordial al público que solicita los servicios de la Asociación.
- Informar sobre el registro de nuevos suscriptores para compararlos.
- Adicionar cobros de acometidas por facturación.
- Elaborar los reportes requeridos dentro del proceso de facturación.
- Actualizar en forma permanente la base de datos y alimentar operaciones diarias referentes al proceso de facturación de servicios públicos.
- Aplicar tecnologías que sirvan de apoyo al desarrollo de las actividades de la Dirección financiera y Comercial.
- Levantar, revisar, actualizar y en general colaborar con la orientación de los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia.
- Soportar administrativamente el manejo de los recursos de todo tipo que permitan su uso racional y eficiente.
- Responder por el mantenimiento, conservación y adecuado manejo de todos los elementos, bienes y enseres asignados para el cumplimiento de sus funciones.
- Adicionar refinaciones y corregir novedades.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA


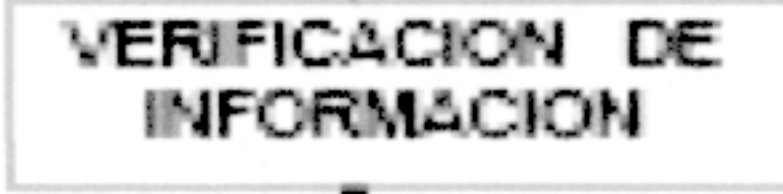
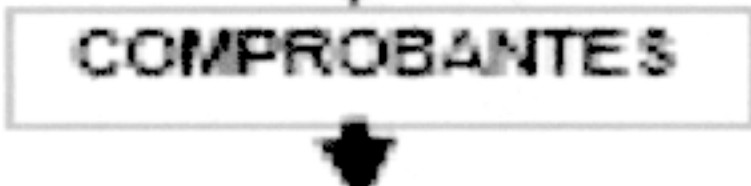
Teléfono: 2726652

[EMAIL: acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

- Imprimir facturación y revisarla.
- Archivar las copias de la facturación.
- Generar los listados pertinentes para hacer más eficiente la actividad tanto de Suspensión, Corte y Reconexión del servicio como una acción de gestión de carteras.
- Tener control permanente sobre deudores, listados de cortes, listados de suspensiones y listado de reconexiones.
- Establecer y coordinar con la Gerencia los programas de corte y recaudo.
- Suministrar oportunamente a los usuarios la información sobre su estado de cuenta atrasada, tratando de evitar el corte del servicio, mediante el envío de notas de preaviso.
- Garantizar la distribución oportuna de la facturación del acueducto, alcantarillado y aseo.
- Atender y solucionar peticiones, quejas y reclamaciones de los usuarios de la comunidad.
- Determinar y elaborar las actas de suspensión y reconexión del servicio.

## 7. FLUJOGRAMA

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p><b>RECEPCION DE INFORMES Y ARCHIVOS</b> El área de facturación entrega unos archivos con la cantidad de facturas por ciclos se debe deceptorar, identificar y clasificar los documentos</p>		SECRETARIA (O)	Informes
<p>Se registra información de Ingresos diarios</p>		SECRETARIA (O)	Sistema de información comercial
<p>Elaboran comprobantes de ingreso y egreso</p>		CONTADOR EXTERNO	Comprobantes de contabilidad



<p>Estrategias de mercadeo realizar estrategias para fomentar el hábito de pago cuñas radiales, incentivos, programaciones y demás actividades.</p>		<p>DIRECTOR</p>	<p>Área Administrativa</p>
<p>Informes Elaborar y analizar informes Se deben entregar informes al SUI, SUPERSERVICIOS, y demás encargados de supervisar y analizar los respectivos informes.</p>		<p>SECRETARIA (O)</p>	<p>Área comercial</p>
<p>Ingreso de novedades y reportes de comportamientos de pago en el sistema</p>		<p>SECRETARIA (O)</p>	<p>Área comercial</p>
<p>Brindar informes al área de facturación y operativa para reconexión dependiendo del pago, e informes de cobros y vencimientos.</p>		<p>SECRETARIA (O)</p>	<p>Área comercial</p>

## 8. TERMINOLOGIA

- **ACOMETIDA DE ACUEDUCTO:** Es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble.
- **CAJILLA:** Caja de concreto donde se ubica el micromedidor para protegerlo y facilitar su lectura.

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA -  
ACUAMODELIA E.S.P.

ACUAMODELIA E.S.P

NIT 809005545



- **CARGO FIJO:** Es el valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio independientemente del nivel de uso. Artículo 90.2 de ley 142 de 1994.
- **CONEXION:** Es la ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.
- **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, o las acordadas con el usuario o suscriptor.
- **CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor o en la información de consumos que este registre.
- **CORTE:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida, instalando un dispositivo que impide el flujo de agua al inmueble.
- **CCU - CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE CONDICIONES UNIFORMES:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.
- **FACTURACION:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: Toma de aforo de lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos por desviaciones significativas, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

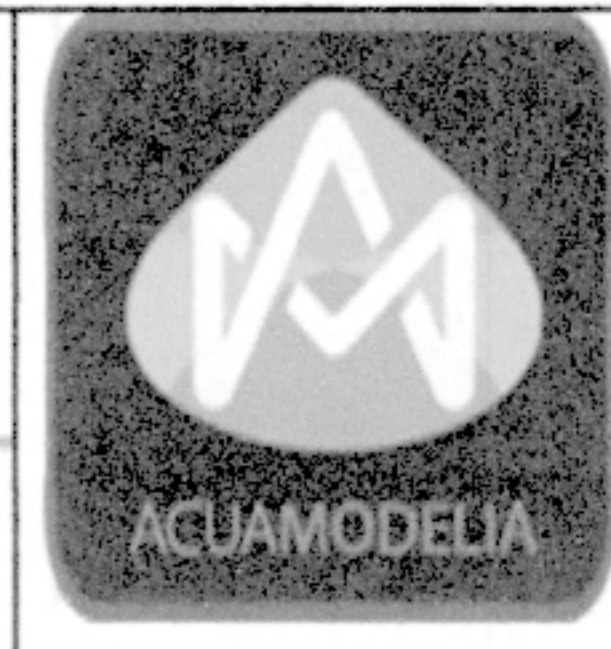
Teléfono: 2726652

[EMAIL: acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



- **FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de prestación de servicios públicos.
- **MEDIDOR:** Dispositivo en cargado de medir el consumo de agua y registrarlo acumulándolo.
- **MICRO MEDIDOR:** Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor.
- **PERIODO DE FACTURACION:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran mensuales o bimestrales.
- **P.Q.R. Peticiones, quejas y recursos:** son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes.
- **RECONEXION:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había sido cortado.
- **SUSCRIPTOR:** Es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **SUSPENSION:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en el presente decreto y en las condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público y en las demás normas concordantes. Normalmente, para efectuarla, las empresas cierran el registro de Corte y colocan un sello en el mismo indicando la suspensión temporal del servicio de agua.

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

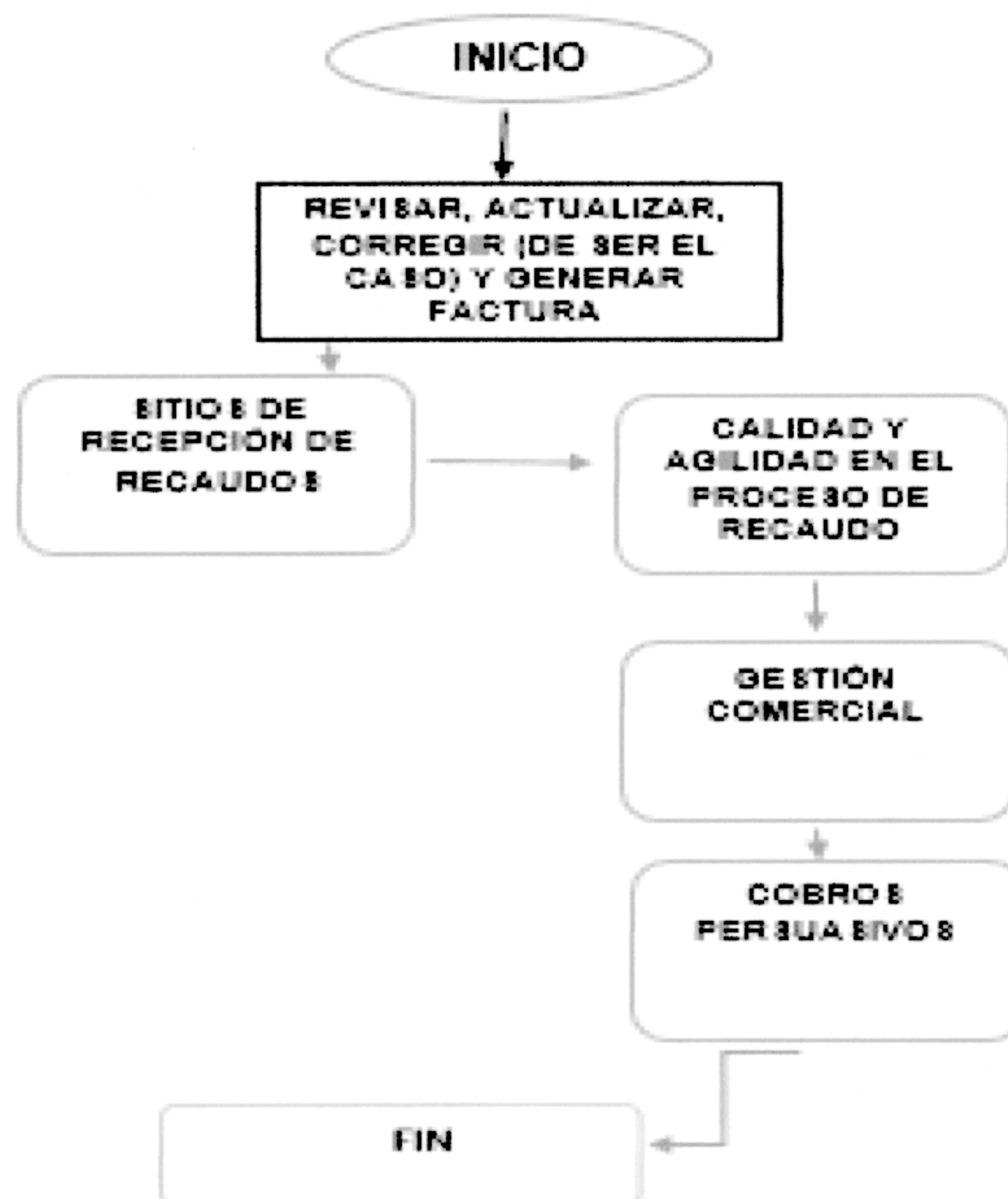
NIT 809005545



- **USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

### 9. METODO DE TRABAJO

Este diagrama presenta de forma general las actividades para el procedimiento de Facturación y Control de Eficiencias de Recaudo.



Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)



ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



## 10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	Paso	Actividad	Documento de Trabajo
Area operativa	1.	<b>GENERACIÓN DE FACTURACIÓN</b>	
	1.1	Generación de la facturación y entrega de recibos para pago del servicio.	Facturas por pago
	1.2	<b>ACCIONES DE COBROS PERSUASIVOS</b> Implementación de acciones para cobros persuasivos y acciones coercitivas para deudores del servicio.	Actas de suspensión y notificación
	2.	Adopción de campañas comerciales, sensibilización social y acercamiento institucional	Planes estratégicos
	2.1	Brindar opciones para facilitar y agilizar el pago por parte del usuario (Sitios de recepción de recaudos).	Alianzas estratégicas
	2.2	Ofrecer calidad y agilidad en la atención al cliente	
	2.3	Proceso de recepción del recaudo	Eficiencia del recaudo

## 11. REGISTROS

Elaborado	Revisado	Aprobado
DIEGO A. DURAN - Consultor	Supervisor	Gerente
Fecha: 2019	Fecha: 2019	Fecha: 2019

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

**ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.**

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



*ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.*

*NIT 809005545*

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

VERSIÓN: 01

Página 1 de 1

<p><b>PROCESO</b></p>	<p>Escriba el nombre del proceso al que va a caracterizar.</p> <p><b>SUPERVISOR OPERATIVO</b></p>
<p><b>SUBPROCESO</b></p>	<p>Escriba el nombre del subproceso correspondiente.</p> <p><b>FONTANERO.</b></p>
<p><b>OBJETIVO</b></p>	<p>Escriba, iniciando con un verbo, la frase debe transmitir la idea específica de la razón de ser del proceso o subproceso.</p> <p><b>Prestar un servicio con calidad y continuidad realizando labores de supervisión operativa y de mantenimiento a los sistemas acueducto y alcantarillado.</b></p>
<p><b>ALCANCE</b></p>	<p>Escriba donde inicia y donde termina, en general el proceso o subproceso que se está describiendo.</p> <p><b>Este proceso inicia siguiendo las órdenes de los superiores, consiguiente a ello, realizando la labor de supervisar el trabajo del personal operativo, también se entregan las facturas a los usuarios, se realizan arreglos, cableado de las redes principales de tubo madre, revisión de la tubería principal, apoyo en la parte técnica cuando la planta de tratamiento lo requiera, arreglos en las acometidas de los usuarios en el momento en que se requieran y finalmente suspensión del servicio en el momento en que se requiera.</b></p>
<p><b>RESPONSABLE</b></p>	<p><b>SUPERVISOR OPERATIVO</b></p>

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

# ACUAMODELIA E.S.P

NIT 809005545



ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.  
NIT 809005545

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

VERSIÓN: 01

Página 2 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
Nombre del proceso	Elemento que entra	Nombre de la actividad desarrollada en el proceso o subproceso	Elemento que se entrega (Salida)	Proceso o subproceso o entidad externa a quien se entrega el producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destaponar las redes.</li> <li>Arreglos.</li> <li>Mantenimiento.</li> <li>Listado de corte de los usuarios.</li> <li>Listado de reconexión del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destaponar las redes de alcantarillado y acueducto.</li> <li>Arreglar los daños en las redes en el acueducto, como mangueras o si es el caso cambiarlas.</li> <li>Instalar los accesorios que sean requeridos por los usuarios, o si es el caso mangueras nuevas, el primer paso es el usuario realizando la petición en la oficina principal de la entidad y consiguiente a ello, se le informa al operario, quien procede por instalar. Los cobros de estos accesorios, se le realizan al usuario en la próxima factura, no se cobra la mano de obra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcantarillas limpias.</li> <li>Redes en buen estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>



ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.  
NIT 809005545

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

VERSIÓN: 01

Página 3 de 1

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de facturación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibo de facturas y ruta de entregas.</li> <li>Recibo de informe de los usuarios en mora, para realizar los debidos cortes del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de facturas a los usuarios, desde la Manzana 1 hasta la 130 y finalmente los asentamientos, del APS.</li> <li>Realizar suspensiones y reconexión del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facturas</li> <li>Informe de cortes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>usuarios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Instalación de acometidas y/o Proceso de suspensión de cometidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones</li> <li>Desinstalación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones de acometidas y sus respectivas reparaciones de los daños que tengan.</li> <li>Para realizar la acometida, el primer paso, es que el usuario haga la solicitud en la oficina principal de la entidad y ellos programan al operario, para que haga la debida instalación, el cobro de esta, se realiza en la próxima factura.</li> <li>Dejar funcionando la acometida para el servicio de agua se deben adaptar los acoples.</li> <li>Cuando son acometidas fraudulentas se suspenden o se legalizan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencia fotográfica de los daños.</li> <li>Acometida instalada funcional para que tengan el suministro de agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>usuarios</li> </ul>

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

<b>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</b>	<h1>ACUAMODELIA E.S.P</h1> <p>NIT 809005545</p>	
--	---	---



ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.  
NIT 809005545

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**

VERSIÓN: 01

Página 4 de 1

**PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS**

En este espacio relacione los procedimientos documentados y formatos que son aplicables en el proceso o subproceso que está documentando, no se debe colocar la versión.

- PQR.
- Reconexiones.

**RECURSOS**

Relacione los principales recursos que se requieren para que el proceso o subproceso funcione adecuadamente.

**Humanos:** Un operario que se encargue solamente de la repartición de la facturación.

**Tecnológicos:** Instalación de la Micromedición, para mejorar el recaudo y el uso racional del agua.

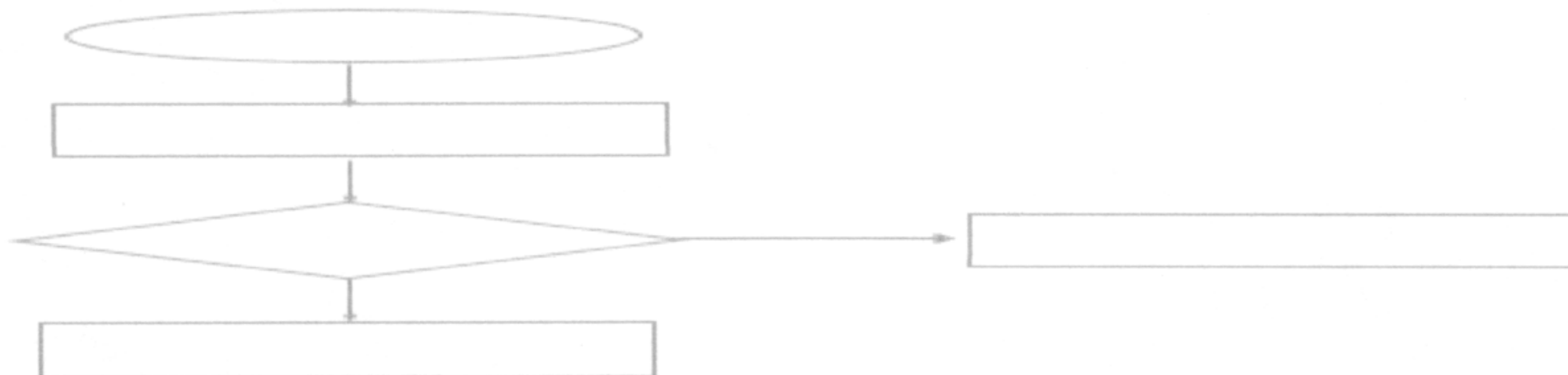
Elaborado	Revisado	Aprobado
DIEGO AUGUSTO DURAN CONTRATISTA ACUAMODELIA E.S.P.	MISAEAL ALFONSO ORTIZ REPRESENTANTE LEGAL ACUAMODELIA E.S.P.	MISAEAL ALFONSO ORTIZ REPRESENTANTE LEGAL ACUAMODELIA E.S.P.
Fecha: 2019	Fecha: 2019	Fecha: 2019

ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.	<h2>ACUAMODELIA E.S.P</h2> <p>NIT 809005545</p>	
---	---	---



**PROCESO OPERATIVO DE LA ENTIDAD**

**SUBPROCESO DE SUPERVISIÓN OPERATIVA**



Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA  
Teléfono: 2726652  
EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



## CONTENIDO

Número	Tema	Página
1.	Objetivo general	3
2.	Objetivos específicos	3
3.	Alcance	3
4.	Referencias	3
5.	Políticas	4 - 5
6.	Responsabilidades	5 - 6
7.	Flujograma	7 - 8
8.	Terminología	8 - 10
9.	Método de Trabajo	11
10.	Descripción de actividades	12
11.	Registros	12

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



### **1. OBJETIVO GENERAL**

- Mantener al día y en óptimas condiciones, los sistemas Técnicos y Operativos de ACUAMODELIA E.S.P., tanto para Acueducto como para Alcantarillado, así mismo, supervisar al personal operativo en sus labores, para que con esto, se cumpla con los requisitos de cobertura, calidad y continuidad.

### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Mejorar los procesos técnicos y operativos.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios, con la prestación del servicio.
- Establecer mecanismos de seguimiento y control al personal operativo de ACUAMODELIA E.S.P.
- Implementar informes periódicos, de los estados de los sistemas técnicos y operativos, para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

### **3. ALCANCE**

Este procedimiento aplica para el supervisor operativo, para que con ello se mejoren las labores, técnicas y operativas de ACUAMODELIA E.S.P., para ofrecer una adecuada prestación del servicio.

### **4. REFERENCIAS**

- Entrevistas personales con cada uno de los funcionarios sobre el subproceso. Se llevó a cabo las entrevistas a cada funcionario de

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



**ACUAMODELIA** con el fin de analizar y llevar a una caracterización, y posteriormente a un procedimiento todo el subproceso, que coadyuve a mejorar la calidad del servicio, viabilidad empresarial y recuperación de pérdidas.

- Esta información recopilada se complementó, con el análisis de las necesidades evidenciadas durante este proceso, además de ello con las acciones operativas que según persecución técnica harían falta para hacer más eficiente este subproceso.

## **5. POLÍTICAS**

- La Asociación de Suscriptores de los servicios públicos ACUAMODELIA E.S.P., comprometida con la mejora continua de los servicios prestados en el área de prestación, realiza sus procesos y controles inherentes a los mismos, cumpliendo con todos los requisitos legales, y asegurando en su operación una prestación eficaz y eficiente, en conjunto con un equipo de trabajo altamente comprometido, a fin de satisfacer las necesidades sus usuarios y cumplir con sus objetivos organizacionales.
- Mensualmente se deberán generar informes de suspensiones, cortes y reconexiones que se utilizarán para controles operativos y comerciales mediante cálculo indicadores reportes al Sistema Único de Información de la Superintendencia de servicios públicos, entre otros.
- Asegurar la prestación eficaz, eficiente y efectiva de los servicios de acueducto y Alcantarillado contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y/o suscriptores.

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



- Mejorar la competencia del recurso humano para lograr el cumplimiento de los Objetivos de la organización.
- Actualizar la información mensual de las novedades y anomalías presentadas en los sistemas técnicos para la prestación de los servicios.
- No procederá a la reconexión de un servicio si el usuario no realiza el pago correspondiente, o no se presenta a realizar un acuerdo con la Asociación y realiza la solicitud por medio de una FQR.
- Cumplir con toda la normatividad vigente.
- Compromiso a mejorar la calidad de los sistemas, de acueducto y alcantarillado, para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios de ACUAMODELIA E.S.P.

## 6. RESPONSABILIDADES

### **Supervisor Operativo.**

- Implementar y hacer seguimiento al presente procedimiento.
- Complementar si es el caso del presente procedimiento.
- Atender oportunamente los requerimientos formulados por las áreas solicitantes frente a la aplicación del presente procedimiento.
- Promover y gestionar ante las instancias que correspondan, las necesidades de capacitación que se requieran para el personal administrativo y operativo, resultado de la aplicación de este procedimiento.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

[EMAIL: acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)



ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



- Mantener una adecuada supervisión y control de las actividades objeto de este procedimiento.

#### **Supervisor Operativo.**

- Proponer la actualización y complementar cuando se requiera el presente Procedimiento.
- Correr y Generar con calidad el proceso técnico operativo.
- Coordinar, supervisar y orientar a cada uno de los operarios, que laboran en la entidad, con el fin de mejorar los procesos en pro del crecimiento de la entidad.
- Acatar las órdenes impuestas por el personal administrativo de la entidad, en cuanto al arreglo de daños, taponamientos, instalaciones y/o reparaciones, a que se diera lugar, tanto en los usuarios, como en las instalaciones de la entidad, para una eficiente prestación del servicio.
- Atender y orientar en forma cordial a los usuarios a los que se les realice los servicios técnicos operativos.
- Entregar las facturas a los usuarios, de manera puntual y oportuna.
- Persuadir a los usuarios que se encuentren en mora, con el fin de evitar la suspensión del servicio y se acerquen a realizar los debidos pagos.
- Realizar los debidos cortes, suspensiones y reconexiones, a los que le sea ordenado, por parte del personal administrativo de la entidad.
- Aplicar tecnologías que sirvan de apoyo al desarrollo de las actividades operativas.
- Levantar, revisar, actualizar y en general colaborar con la orientación de los procedimientos que se utilicen en el área asignada, para garantizar su efectividad y pertinencia.
- Responder por el mantenimiento, conservación y adecuado manejo de todos los elementos, bienes y enseres asignados para el cumplimiento de sus funciones.
- Revisar que las facturas no presenten ningún tipo de error.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

EMAIL: [acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)



**7. FLUJOGRAMA**

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
La supervisión a los operarios de la entidad, se realiza primero, monitoreando sus labores y sus horarios y velando porque trabajen adecuadamente.		SUPERVISOR OPERATIVO	Área Operativa
En primera instancia, se reciben las facturas los días 26, por parte de la secretaria de la entidad.		SECRETARIA Y SUPERVISOR OPERATIVO	Facturación
La verificación de las facturas, consiste en revisar que los datos de los usuarios se encuentren adecuadamente, tales como direcciones, nombres etc. Las rutas de entrega de facturas, comienzan desde la Manzana 1 hasta la 130, después los asentamientos. Esto se realiza desde el día 28 al 30 de cada mes.		SUPERVISOR OPERATIVO Y FONTANERO	Área Comercial y Operativa
Después de un trabajo persuasivo con los usuarios morosos, desde el conducto regular de la oficina de pagos de la entidad, hasta el dialogo con los usuarios, en última estancia se procede a realizar las debidas suspensiones, los 9 de cada mes, después que se vencen los pagos de las facturas.		SUPERVISOR OPERATIVO Y FONTANERO	Área Operativa
La reconexión del servicio se realiza, después de que el usuario se dirija a la oficina de la entidad y realice el debido pago y con el comprobante, se procede a realizar la reconexión.		SUPERVISOR OPERATIVO Y FONTANERO	Área Operativa

<p>ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA URBANIZACIÓN DE MODELIA – ACUAMODELIA E.S.P.</p>	<p><b>ACUAMODELIA E.S.P</b> NIT 809005545</p>	
--	---	---

<p>El con ducto regular comienza en la oficina de la entidad, que es a donde se dirigen los nuevos usuarios, solicitando la acometida, la secretaria se encarga de realizar la solicitud y pasarla al operario, quien se le programa el día y la hora de la instalación. En caso de que el usuario requiera el cambio de algún accesorio o de que ocurra un imprevisto o daño, según el programa que entregue la entidad, así mismo se harán los trabajos.</p>	<p style="text-align: center;"><b>INSTALACION DE ACOMETIDA S Y/O ACCESORIOS REQUERIDOS</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p style="text-align: center;">SUPERVISOR OPERATIVO Y FONTANERO</p>	<p style="text-align: center;">Área Operativa</p>
<p>Las reparaciones y arreglos de los daños, no tienen horarios definidos, pues frecuentemente se presentan y se procede por darle solución de manera inmediata, es así pues, que es el trabajo en que más se presenta en los fontaneros y operarios de la entidad</p>	<p style="text-align: center;"><b>ARREGLO Y REPARACION DE LOS DAÑOS, OCURRIDOS</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;"><b>FIN</b></p>	<p style="text-align: center;">SUPERVISOR OPERATIVO Y FONTANERO</p>	<p style="text-align: center;">Área Operativa</p>

## 8. TERMINOLOGIA

- **ACOMETIDA DE ACUEDUCTO:** Es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble.
- **CAJILLA:** Caja de concreto donde se ubica el micromedidor para protegerlo y facilitar su lectura.
- **CARGO FIJO:** Es el valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio independientemente del nivel de uso. Artículo 90.2 de ley 142 de 1994.
- **CONEXIÓN:** Es la ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.
- **CONSUMO FACTURADO:** Es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la Comisión de

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, o las acordadas con el usuario o suscriptor.

- **CONSUMO MEDIDO:** Es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor o en la información de consumos que este registre.
- **CORTE:** Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida, instalando un dispositivo que impide el flujo de agua al inmueble.
- **CCU - CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CONDICIONES UNIFORMES:** Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una persona prestadora de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.
- **FACTURACIÓN:** Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura, que comprende: Toma de aforo de lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos por desviaciones significativas, liquidación de consumos, elaboración y entrega de la factura.
- **FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de prestación de servicios públicos.
- **MEDIDOR:** Dispositivo en cargado de medir el consumo de agua y registrarlo acumulándolo.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

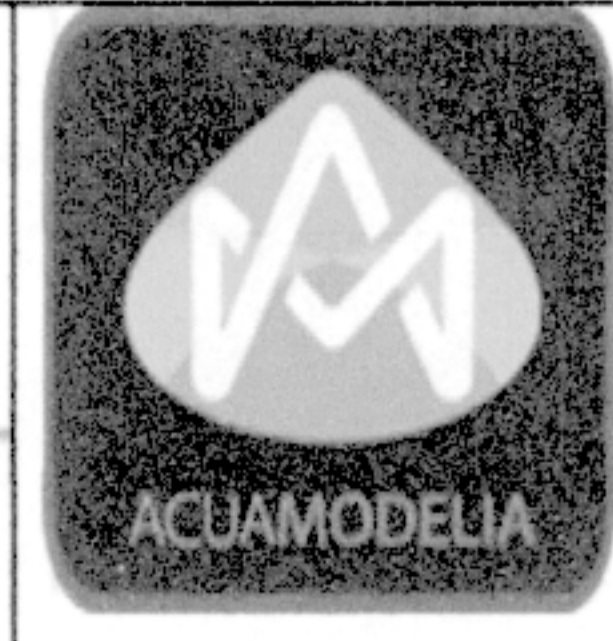
Teléfono: 2726652

[EMAIL: acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)

ASOCIACIÓN DE  
SUSCRIPTORES DE  
ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE  
LA URBANIZACIÓN DE  
MODELIA –  
ACUAMODELIA E.S.P.

**ACUAMODELIA E.S.P**

NIT 809005545



- **MICRO MEDIDOR:** Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor.
- **PERIODO DE FACTURACIÓN:** Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran mensuales o bimestrales.
- **P.Q.R.** Peticiones, quejas y recursos: son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes.
- **RECONEXIÓN:** Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había sido cortado.
- **SUSCRIPTOR:** Es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **SUSPENSIÓN:** Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la ley 142 de 1994, en el presente decreto y en las condiciones Uniformes del Contrato de Servicio Público y en las demás normas concordantes. Normalmente, para efectuarla, las empresas cierran el registro de Corte y colocan un sello en el mismo indicando la suspensión temporal del servicio de agua.
- **USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

---

Manzana 60 Casa 8 Barrio MODELIA

Teléfono: 2726652

[EMAIL: acuamodelia2015@gmail.com](mailto:acuamodelia2015@gmail.com)