



MAPRO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS
GERENCIA GENERAL
E.D.S. SEMAPA BARRANCA S.A.
DICIEMBRE - 2014



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

INDICE

	PAGINA
Presentación	01
Introducción	02
Objetivo general	
Objetivos	
Alcance	
Generalidades de la E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A.	03
Misión	
Visión	
Naturaleza	
Finalidad	
Objetivos estratégicos	
Funciones básicas y Estructura Organizativa	
Estructura Orgánica	04
Órganos de Alta Dirección	
Órgano de Control	
Órganos de Asesoría	
Órgano de Apoyo	
Órganos de Línea	
Gerencia Comercial	
Gerencia Técnica	05
Órganos Descentralizados	
Organigrama	06
Finalidad	07
Base legal	
Base técnicas	
Principios de organización	
Alcance	08
Uso y actualización	
Utilidad del manual	
Órgano responsable de la aplicación	
Actualización del manual	
Simbología para los flujogramas	
Límites	
Operación	09
Documento	
Definición	
Fecha	
Fecha base	
Esquemas documentos	10
Conector fin de página	
Archivo	
Conector de actividades	
Supervisión	
Organigrama	11
Manual Procedimientos Gerencia General	12
Introducción	13
Objetivo	
Alcance	
Procedimientos	
Designar y/o cesar a los gerentes de línea	14
Flujograma designar y/o cesar a los gerentes de línea	15
Aprobar expediente de contratación	16
Flujograma aprobación de expediente de contratación	17
Aprobar bases de los procesos de selección	18



[Handwritten signature]
CERAN VILCO TEJADA



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

Flujograma aprobar bases de los procesos de selección	19
Suscripción de contratos	20
Flujograma suscripción de contratos	21
Asistencia Gerencia General	22
Flujograma asistencia gerencia general	23
Órgano de Control Institucional (OCI)	27
Acciones de control - OCI	28
Flujograma examen especial - OC	31
Oficina Planificación y Presupuesto	35
Elaboración y/o modificación del cuadro para asignación de personal (Cap)	37
Flujograma elaboración y/o modificación del cuadro para asignación de personal (Cap)	38
Programación y formulación del proyecto de presupuesto	39
Flujograma Programación y formulación del proyecto de presupuesto	40
Aprobación del presupuesto institucional de apertura (Pia)	41
Flujograma Aprobación del presupuesto institucional de apertura (Pia)	42
Elaboración y aprobación del plan operativo institucional (Poi)	43
Flujograma elaboración y aprobación del plan operativo institucional (Poi)	44
Elaboración y aprobación del plan operativo institucional (Poi)	45
Flujograma elaboración y aprobación del plan operativo institucional (Poi)	46
Seguimiento de metas de gestión del estudio tarifario (Pmo)	47
Flujograma seguimiento de metas de gestión del estudio tarifario (Pmo)	48
Elaboración y actualización del Plan estratégico institucional (Pei)	49
Flujograma elaboración y actualización del plan estratégico institucional (Pei)	50
Ejecución evaluación y control presupuestario	51
Flujograma ejecución evaluación y control presupuestario	52
Oficina Asesoría Legal	53
Opinión legal	55
Opinión legal	56
Visación de resoluciones, contratos, directivas y convenios	57
Flujograma visación de resoluciones, contratos, directivas y convenios	58
Redacción de resoluciones	59
Flujograma redacción de resoluciones	60
Atención de despacho	61
Flujograma atención de despacho	62
Oficina de estadística e informática	63
Soporte técnico a las computadoras y mantenimiento de red interna	66
Flujograma soporte técnico a las computadoras y mantenimiento de red interna	67
Implementación, mantenimiento y conducción de la página web y del portal del servicio al ciudadano	68
Flujograma implementación, mantenimiento y conducción de la página web y del portal del servicio al ciudadano	69
Elaboración de indicadores y gráficos estadísticos página web	70
Flujograma elaboración de indicadores y gráficos estadísticos página web	71
Análisis de la información estadística	72
Flujograma análisis de la información estadística	73
Elaboración del boletín informativo - web	74
Flujograma elaboración del boletín informativo - web	75
Asistencia técnica y mantenimiento de equipos de informática	76
Flujograma asistencia técnica y mantenimiento de equipos de informática	78
Ejecución de backups y flujograma	80
Ficha de entrega de equipo a la oficina de estadística e informática	82
Ficha de traslado de equipo a la oficina de estadística e informática	83
Hoja de control de mantenimiento oficina de estadística e informática	84
Formulario de solicitud de revisión del equipo de cómputo	85
Ficha técnica de equipo de cómputo	86
Formulario de solicitud de conexión del sistema administrativo	87
Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria	88





**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

Documentación que ingresa a imagen Institucional	89
Flujograma documentación que ingresa a imagen institucional	90
Imagen institucional relaciones públicas	91
Flujograma imagen institucional relaciones públicas	92
Educación sanitaria	93
Flujograma educación sanitaria	94
Prensa y producción de medios	95
Flujograma prensa y producción de medios	96




OSCAR VÁSQUEZ



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

PRESENTACIÓN

La Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Barranca Sociedad Anónima - SEMAPA BARRANCA S.A., en concordancia con la necesidad que demanda la evolución tecnológica, los cambios normativos en el sector saneamiento y el crecimiento de la Empresa se ha propuesto diseñar, implementar y desarrollar Instrumentos de gestión que contribuyan a la planificación, organización, dirección y control eficiente los recursos de la Empresa, cuidando que las acciones que realizan sus colaboradores tengan un alto grado de calidad en cumplimiento de su filosofía de gestión y sus valores.

El Manual de Procedimientos en general - MAPRO de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., resultado de la integración de las actividades siendo una herramienta importante que permite orientar y concretar las acciones de la Empresa hacia una gestión integral de los procesos, definiendo las tareas específicas, el flujo de comunicación e información, el estudio de tiempos y movimientos, la autoridad y responsabilidad, siendo la manera más transparente y eficiente de llevar a cabo las actividades de las diferentes Gerencias y áreas.

El Mencionado Manual, ha sido elaborado partiendo del quehacer diario. Este Instrumento de gestión contiene en forma detallada las acciones que se sigue en la ejecución de los procesos para el cumplimiento de los objetivos, teniendo en cuenta los siguientes documentos de gestión: La Estructura Orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), el Cuadro de Asignación de personal (CAP) todos ellos aprobados por la Junta General de Accionistas con sus resoluciones respectivas. Además, está enmarcado en los lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del Control Interno contenidas en la Ley de Control Interno N°26718, que promueve una administración adecuada de los recursos públicos, guardando así coherencia con los respectivos dispositivos legales se regulan en el funcionamiento de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.




CESAR VICO VELASCO



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

Las labores cotidianas en los procesos administrativos y tecnológicos vienen a transformarse en rutinas que al paso del tiempo se van modificando en el desempeño mismo de las tareas, como consecuencia de la división del trabajo, hace necesario el uso de una herramienta que establezca los lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de una estructura organizacional. Es así que los manuales administrativos representan una alternativa para este problema, así mismo son de gran utilidad en la reducción de errores, en la observancia de las políticas del organismo, facilitar una mejor y más rápida inducción al personal en los diferentes puestos, etc.

Hoy en día las Instituciones requieren de una administración moderna y eficiente que dé respuesta acorde al Organismo que pretendemos ser y a una sociedad cada vez más demandante.

La efectividad de los manuales administrativos radica en el análisis de cada proceso, actividad, función, tarea, etc. Ya que este permitirá una elaboración precisa, logrando con ello que el usuario encuentre una solución a sus problemas.

El objetivo de este manual de procedimientos es brindar información clara de tal manera que sirva como una guía para resolver actos de administrativos de los trabajadores de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., y de los administrados.

El Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO - 2014) contiene procedimientos administrativos adjetivos que se relacionan con los órganos de apoyo, asesoría y línea, posibilitan el desarrollo y logro de los procedimientos sustantivos.

El MAPRO - 2014 contiene también la regularización de la autoridad administrativa facultada para resolver, los trabajadores de la entidad responsables de realizar las actividades (actos de tramitación), días en que debe realizar la actividad, la forma de conclusión, la notificación del acto administrativo y la ejecución. Las regulaciones en el MAPRO podrían estar proporcionándole cierta rigidez al procedimiento administrativo, ello no significa que el procedimiento sea en realidad rígido, ni absoluto, sino que por efecto de la retroalimentación a la que debe ser sometido temporalmente el procedimiento puede ser modificado cuantas veces sea necesario.

OBJETIVO GENERAL.

Con el desarrollo e implementación de un manual de procedimientos administrativos, se pretenderá en otras cosas, la reducción de tiempos de respuesta en los procesos, disminución de errores, definición más precisa de autoridad y de responsabilidad, eficiencia de los recursos y por último contribuir en la mejora del control interno.

OBJETIVOS.

El presente Manual de Procedimientos tiene los siguientes objetivos.

- Facilitar el cumplimiento de las funciones de las diferentes Gerencias y/u Oficinas, Proporcionando una visión general de las acciones a desarrollar para el cumplimiento de cada una de ellas. Servir de documento de orientación e instructivo para el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa.
- Facilitar la ejecución de las acciones de control

ALCANCE.

El presente manual de procedimientos tiene como alcance en todo el ámbito de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.




SEMAPA BARRANCA S.A.



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

GENERALIDADES DE LA E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A.

La Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Barranca F.P.S., Semapa Barranca, de Sociedad Anónima en adelante la Empresa, se rige por la Ley N°26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, por la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades y por su Estatuto Social debidamente aprobado por la Junta General de Accionistas.

MISION.

"Brindar a los usuarios un servicio continuo en calidad y un adecuado volumen para satisfacer la demanda y mejorar la calidad de vida de los usuarios, preservando el medio ambiente y manteniendonos dentro de los parámetros establecidos por los organismos regulares"

VISION.

"Aspiramos a ser una empresa líder a nivel regional, sólida que brinde confianza necesaria en la calidad y eficiencia de los servicios prestados; mejorando para ello la cobertura, el control de la producción y distribución del agua potable, sobre todo por el cuidado de la vida y la salud"

NATURALEZA.

E.P.S., SEMAPA BARRANCA S.A., es una Empresa Municipal de derecho privado constituida como Sociedad Anónima con autonomía técnica y económica, según lo estipulado en la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Estatuto Social.

La E.P.S., SEMAPA BARRANCA S.A., realiza todas las actividades vinculadas a la prestación de los servicios de saneamiento en el ámbito de su jurisdicción, siendo éstas de utilidad y necesidad pública y de interés social

FINALIDAD.

E.P.S., SEMAPA BARRANCA S.A., tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y servicio de disposición sanitaria de excretas que requiere la colectividad en el ámbito de su jurisdicción, según establece su Estatuto Social. La cobertura y calidad de los servicios, estará en función de su capacidad operativa, administrativa y de la factibilidad económico-financiera de la Empresa.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

- Conservar, preservar y desarrollar las fuentes de agua en coordinación con la Junta de Usuarios del Valle Pativilca, así como ampliar y mejorar la infraestructura de producción y distribución, optimizando la operación y el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable y alcantarillado
- Rehabilitar, mejorar y desarrollar la infraestructura de recolección, tratamiento y disposición de las aguas servidas, optimizando la operación y el mantenimiento de los sistemas y/o Reducir y eliminar los costos innecesarios que no tienen relación con el sentido esencial del servicio que se brinda a la comunidad, buscando la optimización de nuestros recursos y que oriente a una organización funcional y eficiente, que permita una buena atención a los clientes.
- Contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad, satisfaciendo las necesidades del cliente, del trabajador y de la sociedad en su conjunto, a través de un servicio de calidad, capacitación continua y políticas de educación sanitaria.
- Consolidar la situación económica y financiera de la Empresa, obteniendo resultados económicos favorables que a su vez conlleve el saneamiento gradual de la situación financiera y al pago progresivo de nuestra deuda acumulada
- Armonizar el accionar de la Empresa con el medio ambiente, acorde a las disposiciones legales vigentes en materia ambiental y a través de la ejecución de un Plan Ambiental.

FUNCIONES BÁSICAS Y ESTRUCTURA ORGÁNICA.

- La producción, distribución y comercialización de agua potable, así como la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas y disposición sanitaria de excretas en el ámbito de su jurisdicción



CELIA VIGO TEJADA



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

- La operación, mantenimiento y renovación de las instalaciones y equipos utilizados en la prestación de los servicios de saneamiento de acuerdo a las normas técnicas correspondientes.
- La prestación de los servicios, en los niveles y demás condiciones establecidas en su Reglamento de prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado vigente, la normatividad vigente y en su respectivo contrato de explotación.
- La formulación, ejecución y actualización de su Plan Maestro Optimizado.
- Promover la participación y brindar asesoramiento y asistencia técnica a las personas y grupos organizados para la instalación o ampliación de los servicios en su ámbito de responsabilidad.
- La aprobación y supervisión de los proyectos a ser ejecutados por terceros dentro de su ámbito de responsabilidad.
- Concertar acuerdos con entidades públicas, privadas e internacionales para la capacitación del personal de la empresa y la búsqueda de cooperación en el campo de los servicios que presta.
- Efectuar la vigilancia sanitaria local, defensa y promoción del medio ambiente para una oportuna toma de decisiones.

ESTRUCTURA ORGÁNICA.

La Estructura Orgánica de la E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A., está conformada por los siguientes órganos:

ÓRGANOS DE ALTA DIRECCIÓN

- Junta General de Accionistas.
- Directorio.
- Gerencia General

ORGANO DE CONTROL

- Oficina del Órgano de Control Institucional

ORGANOS DE ASESORIA

- Oficina de Planificación y Presupuesto.
- Oficina de Asesoría Legal.

ORGANO DE APOYO

- Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria.
- Oficina de Estadística e Informática.
- Gerencia Administrativa y Financiera
- Departamento de Recursos Humanos.
- Departamento de Abastecimiento.
- Área de Programación y Adquisiciones.
- Área de Almacén
- Área de Control Patrimonial.
- Departamento de Contabilidad.
- Departamento de Tesorería.

ORGANOS DE LINEA

Gerencia Comercial.

- Departamento de Catastro y Micro medición.




GERENTE VIRGO MEJADA

 <p>SEMAPA BARRANCA S.A.</p>	<p>SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>
---	---	--

- Departamento de Comercialización y Atención al Cliente.
- Departamento de Facturación y Cobranzas.

Gerencia Técnica.

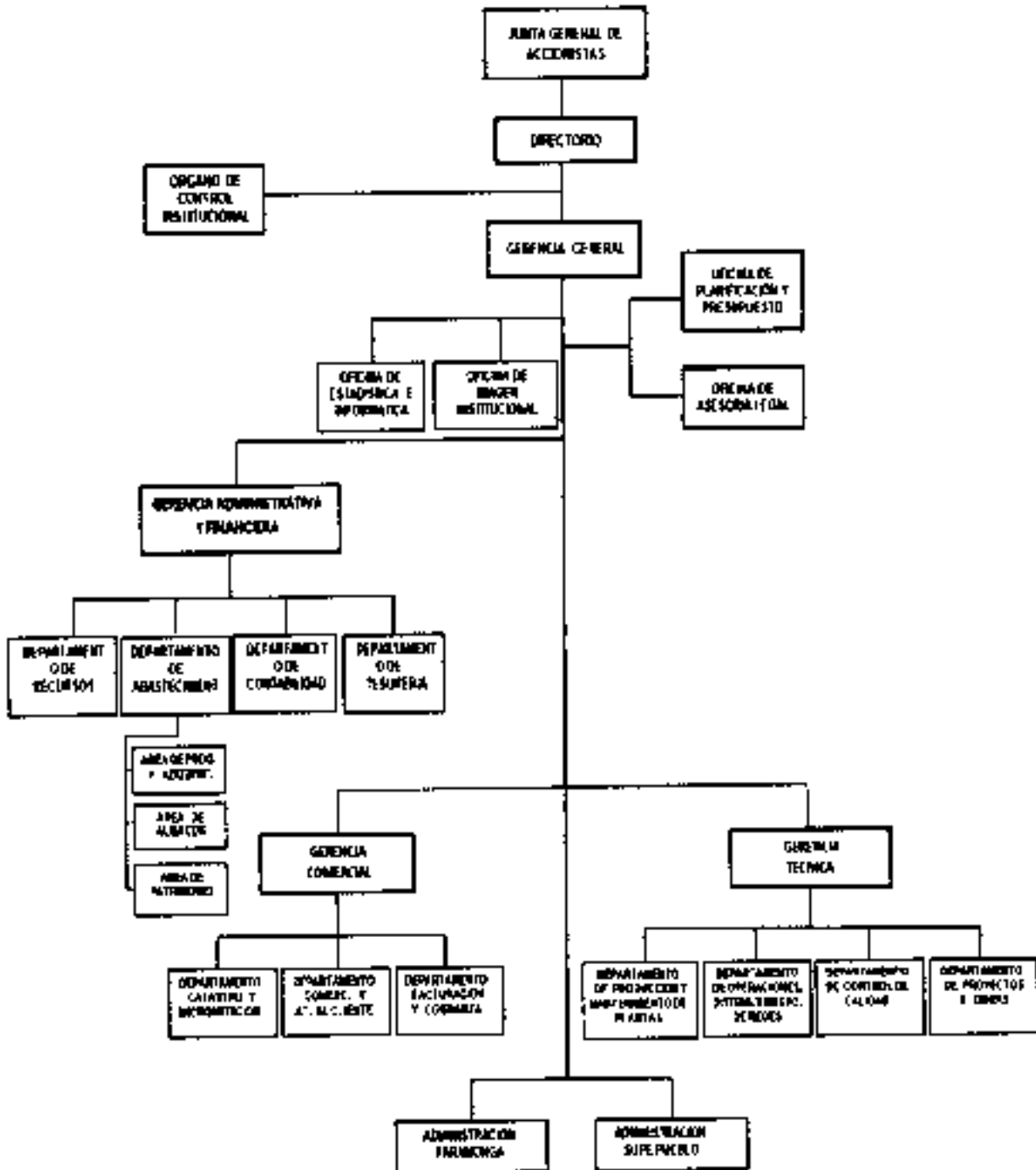
- Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas
- Departamento de Operaciones, Distribución y Mantenimiento de Redes
- Departamento de Control de Calidad
- Departamento de Proyectos y Obras.

ÓRGANOS DESCENTRALIZADOS

- Administración de Supe Pueblo.
- Administración de Paramonga




ENSAI VIGÓ VEJADA



[Handwritten Signature]
 CESAR VILLO VILLO



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

FINALIDAD.

Proporcionar en forma ordenada la información sobre las actividades o tareas realizadas por las Gerencias y las diferentes áreas, su proceso, relación y líneas de responsabilidad del resultado obtenido de dicha actividad. Tiene los siguientes fines:

- Informar, guiar y establecer uniformidad, claridad y eficiencia en cada una de las actividades que realiza la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.
- Describir la secuencia lógica de las distintas operaciones o pasos que componen el proceso de las diferentes actividades que realizan las áreas.
- Facilitar la ejecución correcta de las actividades de las diferentes Gerencias y áreas de la empresa.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición y demora de procesos.
- Proporcionar información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa.
- Evaluar el cumplimiento de los resultados obtenidos, insumo para la evaluación de las diferentes metas y objetivos trazados en cumplimiento de alcanzar un buen resultado de la calidad, información y atención.

BASE LEGAL.

- Estatutos de la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Barranca EPS SEMAPA BARRANCA S.A.
- Ley N° 26338 Ley General de los Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento aprobado por D.S. N° 023-2005-VIVIENDA, modificado por D.S. N° 010-2007-VIVIENDA.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 26284, Ley General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento y su Reglamento.
- Ley N° 26687, Ley General de Sociedades.
- Ley N° 24946 Ley de la Actividad Empresarial del Estado y su Reglamento aprobado por D.S. N° 027-80-MIPRE
- Ley de Control Interno de las Entidades del Estado - Ley N° 28716
- Guía para Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado, aprobado con Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República - Ley N° 29622.
- Reglamento de Organización y Funciones - ROF.
- Manual de Organización y Funciones - MOF.

BASES TÉCNICAS.

La elaboración del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS (MAPRO), se toma en cuenta:

- ✓ La visión y la misión de la empresa, dentro de un esquema de visión estratégica.
- ✓ Los instrumentos de gestión aprobados: Manual de Organización y Funciones (MOF).
- ✓ Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

PRINCIPIOS DE ORGANIZACIÓN.

- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Identificación con la Empresa
- ✓ Satisfacción del cliente.
- ✓ Orden, disciplina y honestidad y confianza.




CÉSAR VICO PEZACA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

- ✓ Interacción de objetivos y actividades.
- ✓ Control permanente.
- ✓ Liderazgo participativo.
- ✓ Delegación en toma de decisiones.
- ✓ Desconcentración de funciones.
- ✓ División del trabajo.

ALCANCE.

El ámbito de aplicación del presente Manual de Procedimientos MAPRO incluye las diferentes procesos y las diferentes disposiciones establecidas en el presente manual y son de cumplimiento obligatorio por toda el personal que labora en la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

USO Y ACTUALIZACIÓN.

Utilidad del manual.

El presente MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MAPRO, orienta las actividades de la Empresa; su utilización se refiere a conocer los procedimientos que realiza el servidor dentro de las funciones y desempeño laboral es medido para efectos de control de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

Órgano responsable de la aplicación.

La Oficina de Planificación y Presupuesto, tiene a su cargo la aplicación del presente manual, en coordinación con las Gerencias.

Actualización del manual.

El MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MAPRO se actualizará continuamente por la Oficina de Planificación y Presupuesto, según como se efectúen los cambios en la estructura orgánica y funciones de la unidad orgánica; de acuerdo al siguiente procedimiento:

- La actualización del manual está a cargo de la Oficina de Planificación y Presupuesto, quien elaborará la propuesta del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MAPRO.
- La propuesta debe tener el visto bueno de la Oficina de Planificación y Presupuesto
- Visto bueno de Asesoría Legal Externa, en el cumplimiento de la normatividad vigente.
- La Gerencia General emitirá la resolución correspondiente para la aprobación del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MAPRO, entrando en vigencia al día siguiente de su aprobación

SIMBOLOGÍA PARA LOS FLUJOGRAMAS.

El flujograma utiliza un conjunto de símbolos para representar la secuencia de las actividades en un proceso, los responsables, y el recorrido de la información y los documentos.

Los símbolos a emplearse son los siguientes:

LIMITES: Este símbolo se utiliza para identificar el inicio y el fin de un proceso.




CESAR VIGO TEJADA

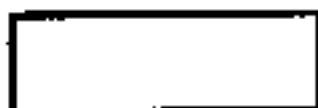




SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

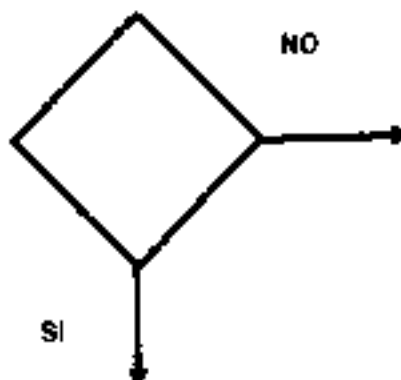
OPERACIÓN: Representa la actividad de un proceso en el caso de controles debe precisar si son controles autoritativos, visión, de monitoreo y supervisión



DOCUMENTO: Simboliza al documentó resultante de la operación respectiva. En su interior se escribe el nombre que le corresponde



DECISION: Representa al punto del proceso de donde se debe de tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos flechas que salen del rombo muestran la dirección del proceso, en función de la respuesta real.



FLECHAS: Representa la dirección o ruta que sigue el proceso.



DATABASE: Sirve para indicar el almacenamiento de la información en una base de datos, ya sea provenientes de un programa general o personalizado




CERDA VIGO PEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA
BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

BLOQUES DOCUMENTOS: Para indicar copias múltiples



CONECTOR FIN DE PAGINA: Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.



ARCHIVO: Archivo del documento



CONECTOR DE ACTIVIDADES: indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación (lleve en el interior la letra o número de la actividad)



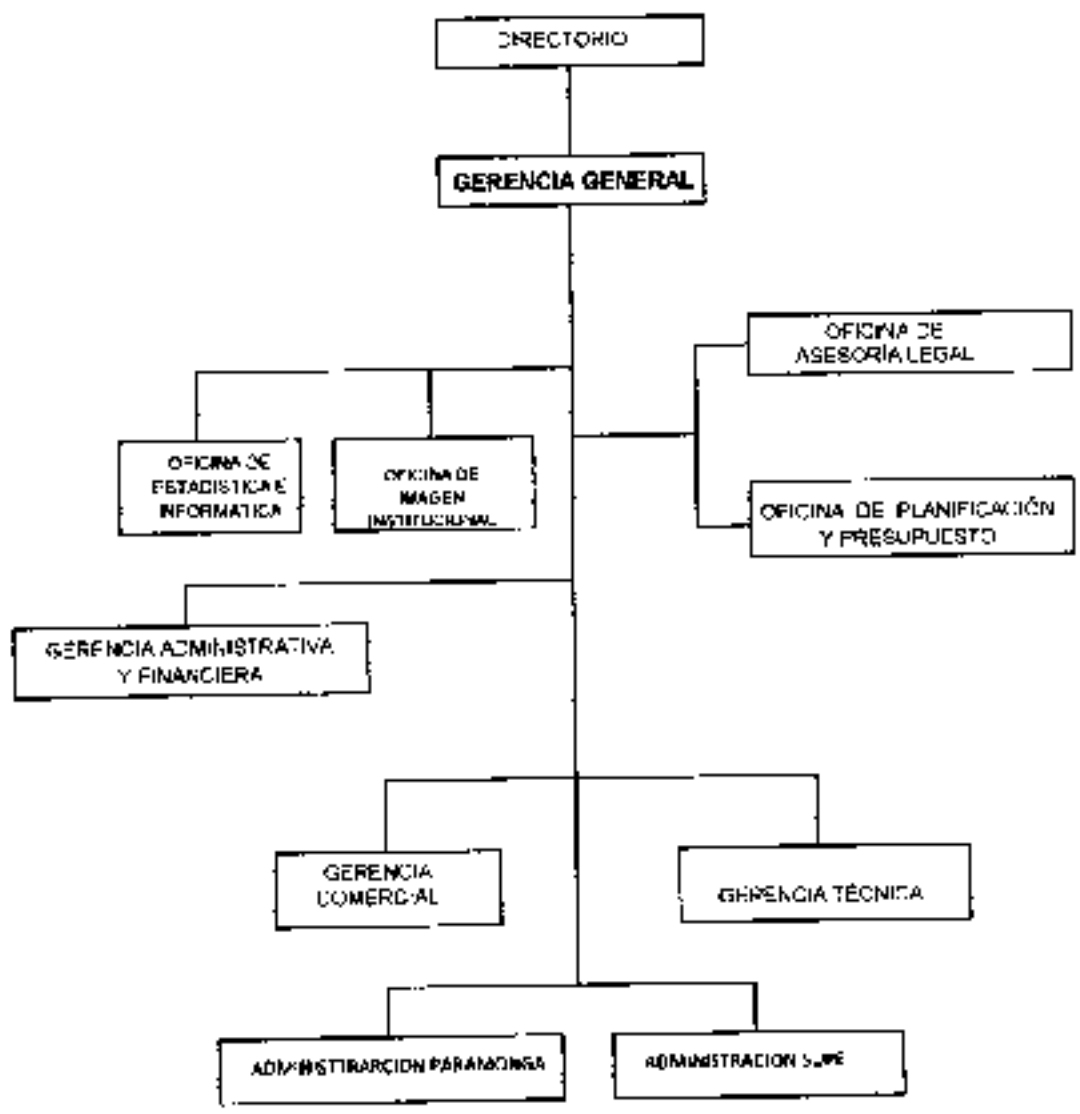
SUPERVISIÓN: La supervisión de las actividades es una responsabilidad generalmente del Jefe de Departamento, esta función permite monitorear y controlar las tareas desempeñadas por cada trabajador, con el objetivo de identificar las desviaciones o errores que se puedan cometer dentro de un proceso, así como plantear las alternativas de solución pertinentes que permitan resolver el problema. Es también el acompañamiento que se hace a las actividades de la empresa, esta relación puede ser vertical (de arriba hacia abajo), cuando se trata por ejemplo de la supervisión de un gerente a su jefe de departamento, y horizontal (mismo nivel) en el caso del acompañamiento de dos jefes de línea.



CÉSAR VILLO PEÑADA



DE LA GERENCIA GENERAL




CAREY VISO PEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS GERENCIA GENERAL

- ✚ Órgano de Control Interno.
- ✚ Asistente Gerencia General.
- ✚ Oficina Asesoría legal.
- ✚ Oficina de Planificación y Presupuesto.
- ✚ Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria.
- ✚ Oficina de Estadística e Informática




CEVAK VIGÓ EJANA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS GERENCIA GENERAL



INTRODUCCION.

El Manual de Procedimientos Administrativos es un documento básico de gestión interna que uniforma, reduce, simplifica y unifica la información relativa al trámite de petición de los servidores de la Institución y de los procedimientos internos. Al ser documento de gestión, asume el carácter de guía para todas las actividades dentro de ella. Su formulación ha requerido de la participación directa de los Gerentes, y personal técnico involucrado en los procedimientos administrativos del área de su competencia y deben ser conscientes que las actividades reguladas en el MAPRO para la realización de sus procedimientos no son de carácter indefinido sino de carácter temporal, por cuanto los cambios tecnológicos y la legislación variante nos obliga a rediseñarlo en sus etapas, actividades, tiempo y competencias resolutorias; por ello debe existir un constante compromiso de seguir trabajando conjuntamente ya que mejorando e implementando los procedimientos administrativos contribuimos a potenciar la Administración de SEMAPA BARRANCA, contribuyendo así a alcanzar los fines y objetivos que la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. se ha trazado.

Para la realización del presente manual ya se tiene en cuenta los siguientes documentos de gestión: La Estructura Orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), el Cuadro de Asignación de personal (CAP) todos ellos aprobados por la Junta General de Accionistas y la Gerencia General, con sus resoluciones respectivas. Además, está enmarcado en los lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del Control Interno contenidos en la Ley de Control Interno N°28716, que promueve una administración adecuada de los recursos públicos, guardando así coherencia con los respectivos dispositivos legales que regulan el funcionamiento de la entidad.

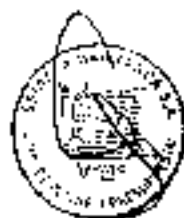
OBJETIVO.

El Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO) tiene como objetivo determinar los lineamientos básicos y los parámetros generales para mejorar la gestión interna de los procesos y las tareas administrativas que debe desarrollar la EPS SEMAPA BARRANCA, en cumplimiento de sus funciones establecidas en los documentos de gestión aprobados.

ALCANCE.

Las disposiciones del Manual serán de aplicación en todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Áreas Funcionales de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

PROCEDIMIENTOS.




CESAR VIGO MEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

DESIGNAR Y/O CESAR A LOS GERENTES DE LINEA	Código		Vigencia		Ámbito o Localidad			
	GG-01- 01	01	12	14	Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

Designar y/o cesar formalmente al Funcionario.

ALCANCE.

Gerencia General, Gerencias de línea, y Asistente de Gerencia

BASE LEGAL.

Manual de Organización y Funciones
Reglamento de Organización y Funciones
Reglamento Interno de Trabajo.

PROCEDIMIENTOS

- ✓ Gerente General indica a Secretaria elaboración de Documento para requerir propuesta a cada Gerente para designación de su personal de confianza correspondiente.
- ✓ Secretaria de Gerencia General elabora Documento, hace firmar al Gerente y deriva.
- ✓ Personal de apoyo entrega oficio a las Gerencias correspondientes
- ✓ Secretaria de las Gerencias reciben documento, registran y derivan.
- ✓ Los Gerentes elaboran propuesta e indican a la secretaria remitan documento al Gerente General
- ✓ Secretaria registra salida y deriva.
- ✓ Secretaria de la Gerencia General recepción, registra y deriva.
- ✓ Gerente General coordina con Secretaria, indica elaboración de proyecto de Resolución.
- ✓ Personal responsable proyecta Resolución, deriva al Gerente para revisión.
- ✓ Gerente General revisa, de estar conforme dispone recabar visaciones del Gerente Proponente, encargado (a) de Recursos Humanos, caso contrario dispone efectuar las correcciones pertinentes. firma Resolución
- ✓ Personal de apoyo de la Gerencia General, recaba visaciones
- ✓ Personal responsable enumera, registra,
- ✓ Secretaria de la Gerencia General fotocopia, distribuye copias a las áreas de la EPS. Semapa Barranca S.A., archiva original y actuados

FLUJOGRAMA




CESAR VIGO MEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA DESIGNAR y/o CESAR A LOS GERENTES DE LINEA

Código	Vigencia		
	01	12	14
GG-01-02			

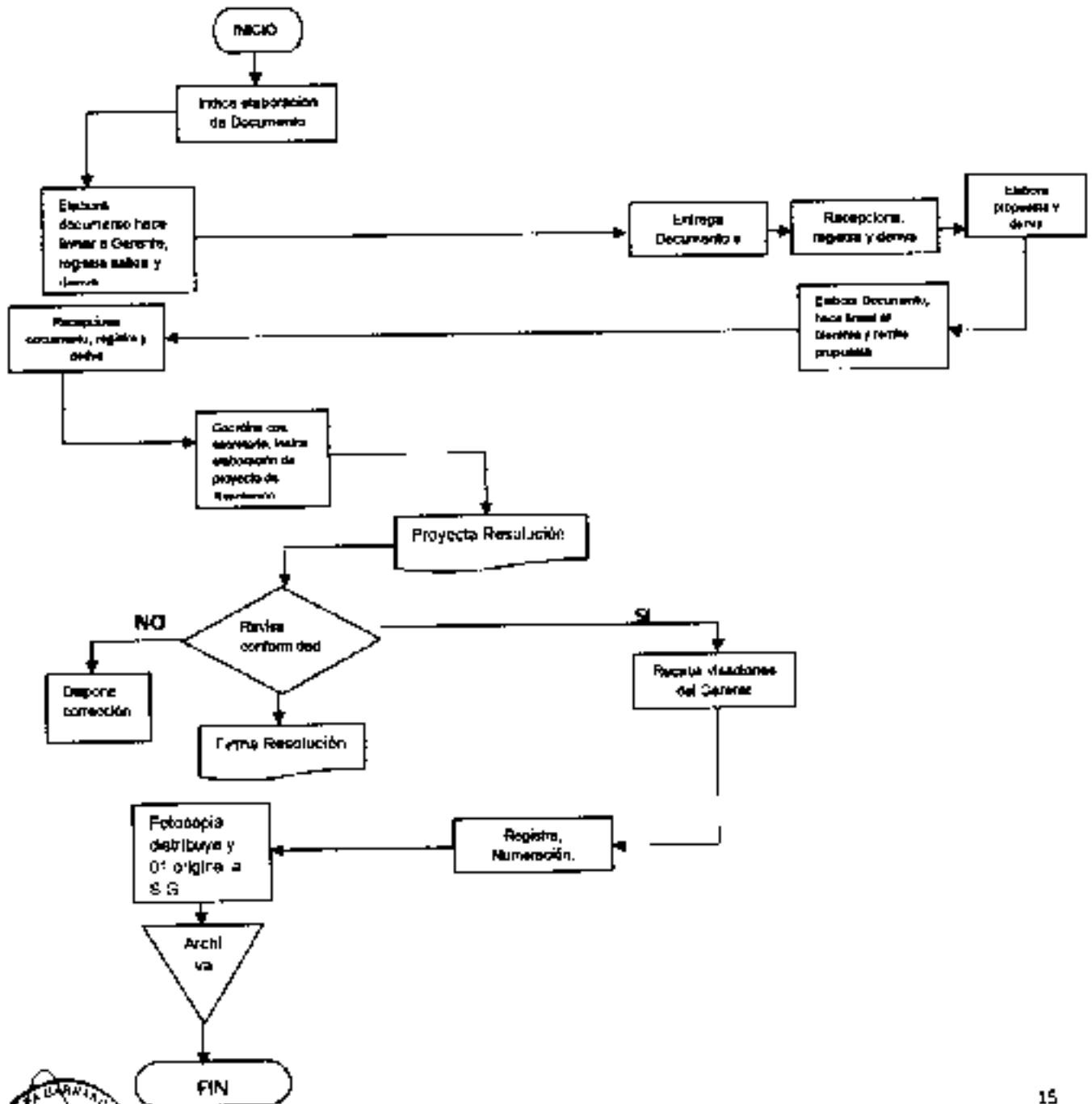
Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supa	X
----------	---	------	---


GERENCIA GENERAL

GERENCIAS DE LINEA

SECRETARÍA GERENTE PERSONAL RESPONSABLE PERSONAL DE APOYO SECRETARÍA GERENTES



[Handwritten signature]
CESAR VILCA VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
								APROBAR EXPEDIENTE DE CONTRATACION
GG-01-03		01	12	14	Barranca	X	Supa	

OBJETIVO.

Proseguir con el proceso de contratación de bienes, servicios u obras

ALCANCE.

Gerencia General Gerencia de Líneas. Departamento de Abastecimiento

REFERENCIAS.

- ✓ Informe del Departamento de Abastecimiento, solicitando aprobación del Expediente de Contratación
- ✓ Informe del Área Usuaria que hace el requerimiento de contratación de bienes, servicios u obras.
- ✓ Valor Referencial.
- ✓ Disponibilidad Presupuestal.
- ✓ Información referida a las características técnicas de lo que se va a contratar.
- ✓ Tipo de Proceso de Selección
- ✓ Modalidad de Selección.
- ✓ En el caso de Ejecución de Proyectos de Inversión.:
- ✓ Que los Proyectos hayan sido declarados viables en el marco del SNIP.
- ✓ Expediente Técnico.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ El encargado del Departamento de Abastecimiento, indica a la Secretaría elabora Informe solicitando a la Gerencia General la aprobación del Expediente de contratación.
- ✓ Secretaria del Departamento de Abastecimiento elabora documento hace firmar por el Gerente Administrativo registra salida y deriva.
- ✓ Secretaria de Gerencia General, recepción, registra y deriva informe.
- ✓ Gerente General, revisa expediente, de encontrarlo conforme, dispone elaboración de Resolución de aprobación, caso contrario dispone su subsanación.
- ✓ Secretaria responsable, elabora Resolución, hace firmar al Gerente, fotocopia documento, organiza expediente.
- ✓ Secretaria registra salida y deriva con todo lo actuado, archivando una copia y el cargo
- ✓ Personal de apoyo entrega Resolución y actuados, devuelve cargo para archivo.
- ✓ Secretaria de la Secretaría del Departamento de Abastecimiento recepción, registra y deriva
- ✓ Jefe del Departamento de Abastecimiento toma conocimiento y efectúa las acciones correspondientes.

FLUJOGRAMA.



ESTAN VIGO PEJADA

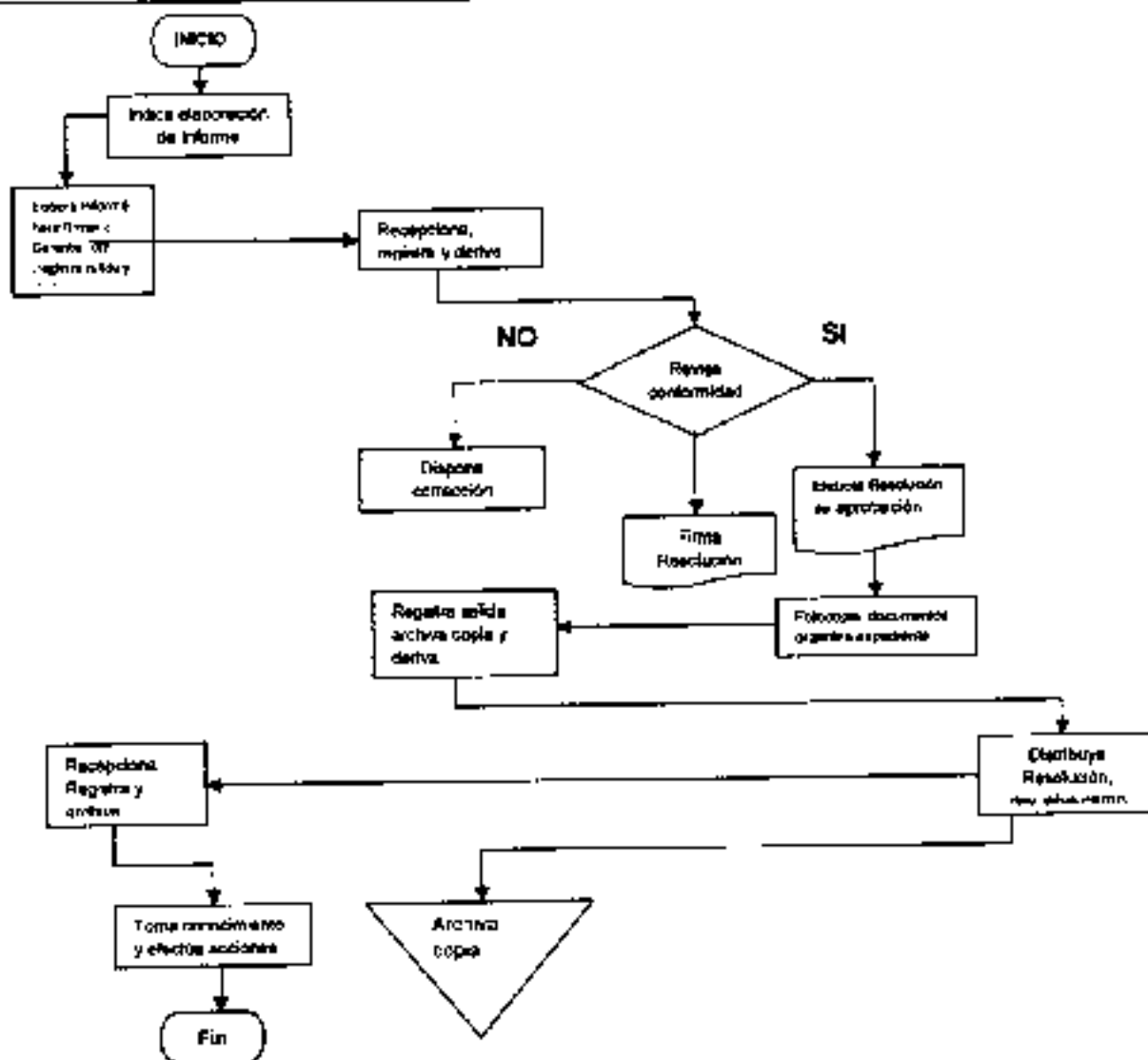


SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA APROBACION DE EXPEDIENTE DE CONTRATACION	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	GG-01-04	01	12	14	Barranca	X	Supé	X

DPO DE ABASTECIMIENTO			GERENCIA GENERAL		
SEC.	ABASTECIMIENTO	SECRETARÍA	GERENTE	PER RESPOLF	PER APOYO



[Handwritten signature]
CÉSAR VICO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GG-01-05	01 - 12	14	Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO

Proseguir con el proceso de contratación de bienes, servicios u obras.

ALCANCE.

Gerencia General, Gerencia Administrativa, Comité Especial, Departamento de abastecimiento.

REFERENCIA

Informe del Comité Especial, solicitando aprobación de las Bases

PROCEDIMIENTOS

- ✓ El Presidente del Comité Especial solicita mediante informe la aprobación de las Bases del proceso de selección
- ✓ Secretaria, Gerencia General, recibe, registra informe y deriva.
- ✓ Gerencia General, revisa, de encontrarlo conforme dispone elaborar resolución de aprobación, caso contrario dispone corrección.
- ✓ Personal responsable, elabora Resolución, hace firmar al Gerente, fotocopia documento y organiza expediente para distribución.
- ✓ Secretaria registra salida y deriva con todo lo actuado, archivando una copia y el Cargo.
- ✓ Personal de apoyo entrega Resolución y actuados, devuelve cargo para archivo
- ✓ Secretaria del Presidente del Comité Especial recibe, registra y deriva
- ✓ Presidente del Comité Especial toma conocimiento y reúne a la Comisión para efectuar las acciones correspondientes.

FLUJOGRAMA.




CESAR VIDO PEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

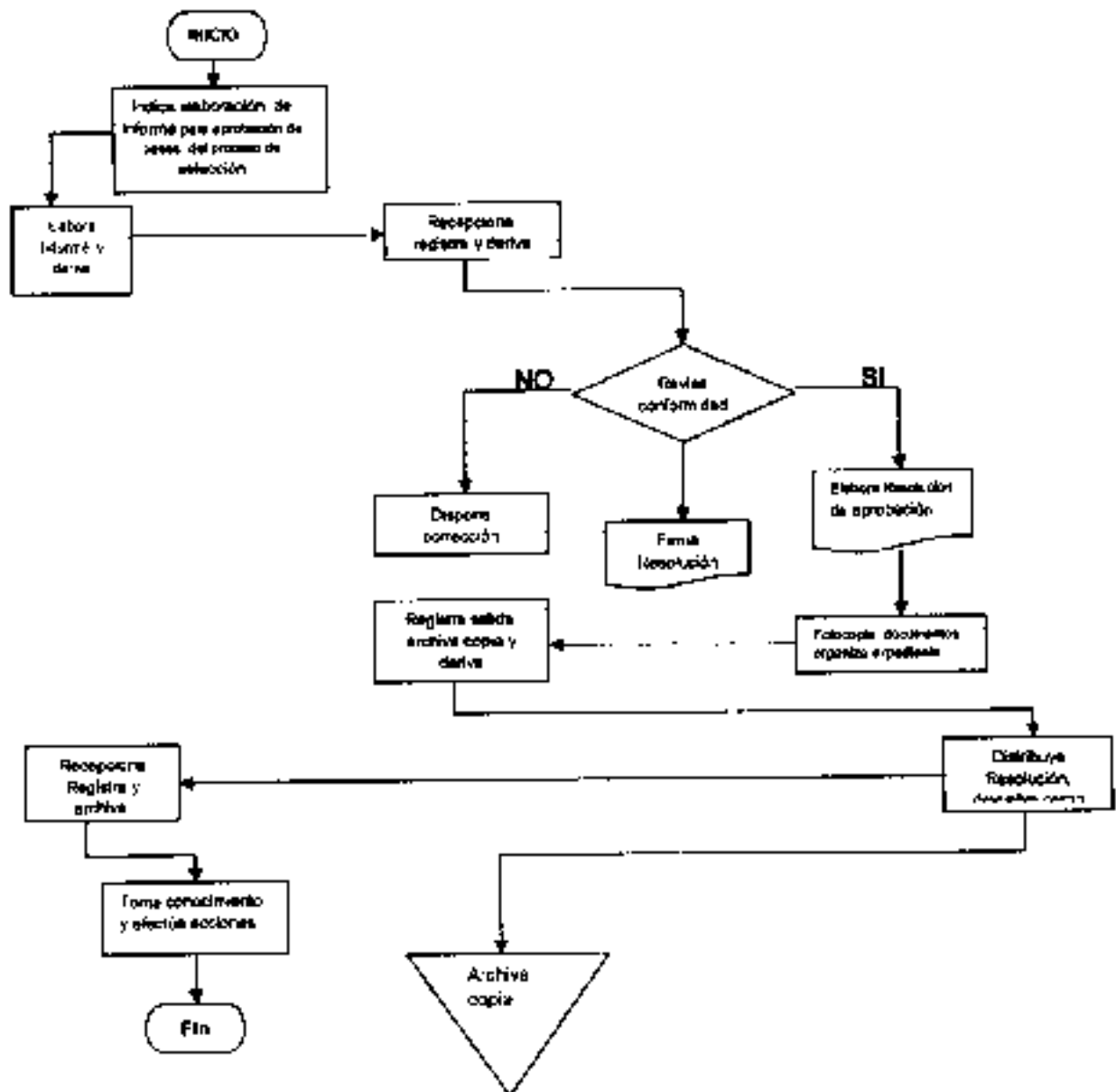
FLUJOGRAMA APROBAR BASES DE
LOS PROCESOS DE SELECCION

Código	Vigencia		
GG-01-06	01	12	14


Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---

COMITÉ ESPECIAL DE PROCESOS		GERENCIA GENERAL			
SECR. PRES	PRES. COMITÉ ESP.	SECRETARIA	GERENTE	PER. RESPBLE	PER. APOYO



Cesar Vico Tejada
CESAR VICO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
								Ámbito o Localidad
SUSCRIPCION DE CONTRATOS	Código	Vigencia						
	GG-01-07	01	12	14	Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

Formalizar el acuerdo de partes para la ejecución de la prestación de bienes, Servicios u obras a favor de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE.

Gerencia General, Gerencia de Administración y Departamento de Abastecimiento.

REFERENCIAS.

- ✓ Informe de la Gerencia Administrativa solicitando la suscripción del contrato, conteniendo todos los antecedentes del Proceso de Selección.
- ✓ Proyecto de Contrato con las respectivas visaciones


PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Departamento de Abastecimiento, proyecta contrato e indica a la Secretaría elaboración de informe al Gerente General solicitando la suscripción de contrato.
- ✓ Secretaria de la Gerencia Administrativa elabora informe, para firmar del Gerente, adjunta proyecto de contrato con las visaciones correspondientes y antecedentes que dieron lugar al mismo y deriva
- ✓ Secretaria de la Gerencia General recepción, registra y deriva
- ✓ Gerente revisa, de encontrato conforme firma contrato y dispone trámite, caso contrario solicita corrección.
- ✓ Personal Responsable organiza documentación para distribución, registra, numeración de Contrato.
- ✓ Sac Gerencia General, descarga documento, archiva 01 ejemplar original y deriva.
- ✓ Secretaria de la Gerencia Administrativa recepción, registra y deriva
- ✓ Gerente de Administración toma conocimiento y dispone realizar las acciones correspondientes.

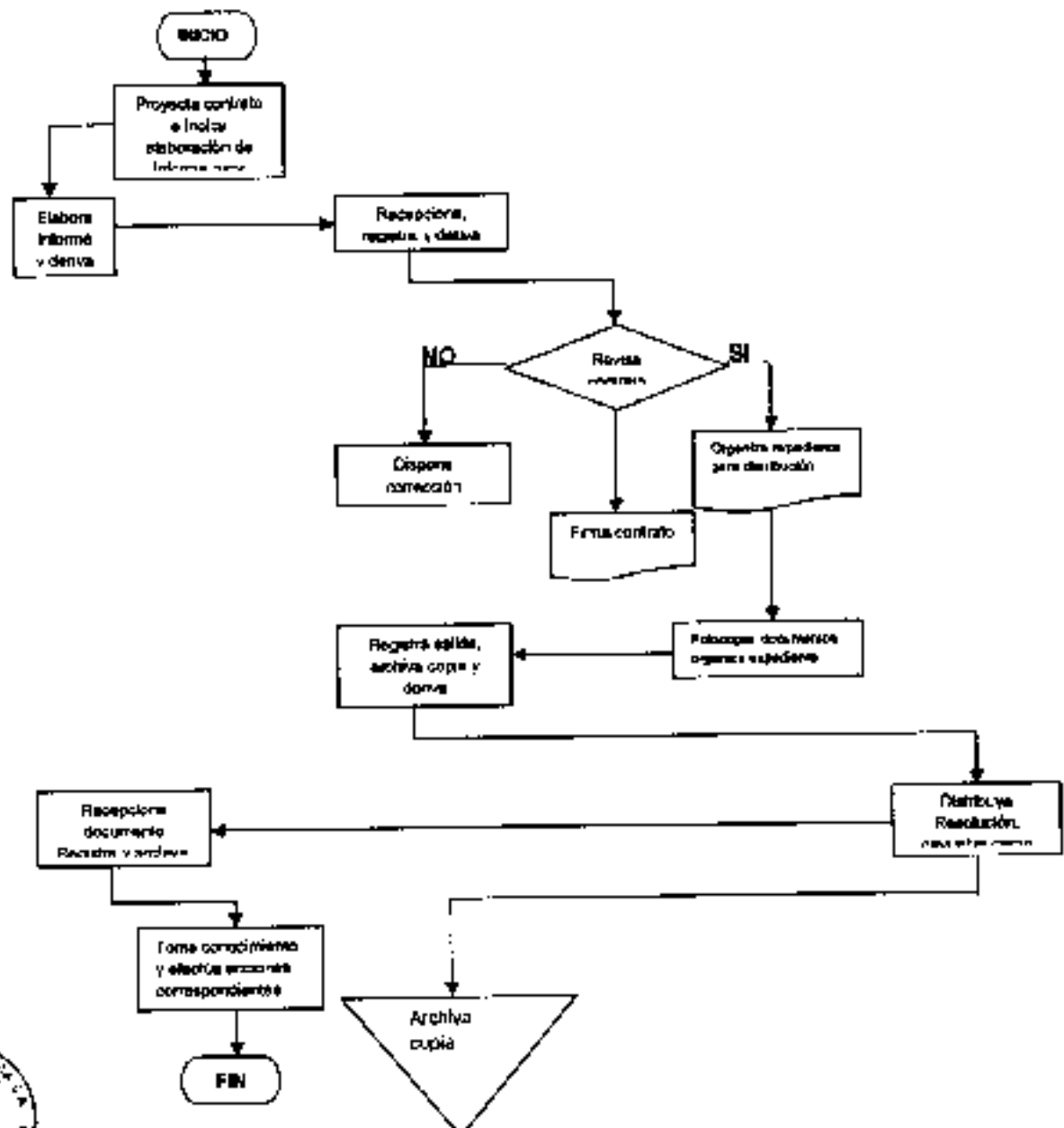
FLUJOGRAMA.





CESAR VIGO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	FLUJOGRAMA SUSCRIPCION DE CONTRATOS		Código GG-03-08	Vigencia 01 12 14	Ámbito o Localidad		
				Barranca	X	Supa	X

GER. ADMINISTRATIVA		GERENCIA GENERAL			
SEC.	DPTO. ABASTECIMIENTO.	SECRETARIA.	GERENTE	PER. RESPBLE	PER. APOYO




CERDA VIGÓ Y JADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ASISTENTE GERENCIA GENERAL	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
GG-ASIST-01-01		01	12	14	Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

La Asistente de Gerencia, debe de brindar una correcta interpretación de la documentación que llega a dicha área, con la finalidad de brindar un apoyo al Gerente General

ALCANCE.

A todas las gerencias de línea de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A

REFERENCIA.

Documentación interna y externa que ingresa para su atención de instituciones públicas, privadas y personas naturales.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Recibe documentación emitida por diversas Gerencias, áreas, personal diverso de la empresa y dependencias e instancias públicas, privadas y sociales.
- ✓ Antes de poner el sello y firma de recibido, verifica que el documento este dirigido al Gerente General de la Eps., Semapa Barranca S.A. y el nombre del gerente sea correcto
- ✓ Una vez revisado el documento, se coloca tanto el documento recibido, como en el campo el sello, nombre y firma de quien recibe, así como la fecha y hora de recibido
- ✓ Registra documento en el registro destinado para control respectivo de recepción.
- ✓ Una vez registrado el documento, da cuenta de inmediato al gerente general. Si el gerente no se encuentra al momento y la información contenida en el documento es urgente que la conozca, se localiza vía telefónica para su conocimiento.
- ✓ Si la información contenida en el documento, requiere ser canalizada a otra área de la empresa, de igual manera se pone en conocimiento al gerente general y se deriva de inmediato al área involucrada.
- ✓ Se entrega una copia del documento al área involucrada con cargo de recibido y el original para su archivo
- ✓ La documentación recibida que solo es de carácter informativo y no espera un nuevo documento como respuesta, se da por terminado el procedimiento.
- ✓ Documento de respuesta al área de secretaría de gerencia general
- ✓ Registra el documento de respuesta en el espacio destinado en el registro de correspondencia y lo inserta para su archivo
- ✓ Diariamente revisa el registro de control de correspondencia si se ha dado respuesta a las correspondencias.
- ✓ Por escrito se le solicita a la persona responsable, haga llegar a la brevedad la respuesta de lo que le fue solicitado, o en su defecto una explicación del por qué no se ha realizado.
- ✓ En todo momento se le deberá dar una respuesta al solicitante, no importando que esta sea una negativa, siempre y cuando este fundamentada.
- ✓ Emite respuesta al solicitante de origen y entrega copia al área secretaría de Gerencia General
- ✓ Recibe y registra documento de respuesta y lo pasa para su archivo.
- ✓ Si la respuesta dada responde a lo solicitado, se da por terminado el procedimiento, pero si en la respuesta se solicita de un tiempo para que se cumpla de manera satisfactoria lo solicitado se mantiene abierto el procedimiento.
- ✓ Recibe copia del documento de respuesta, lo registra en el registro de control de correspondencia en el espacio pendiente de respuesta y para su archivo.
- ✓ Se da por Finalizado

FLUJOGRAMA.




GERENTE GENERAL



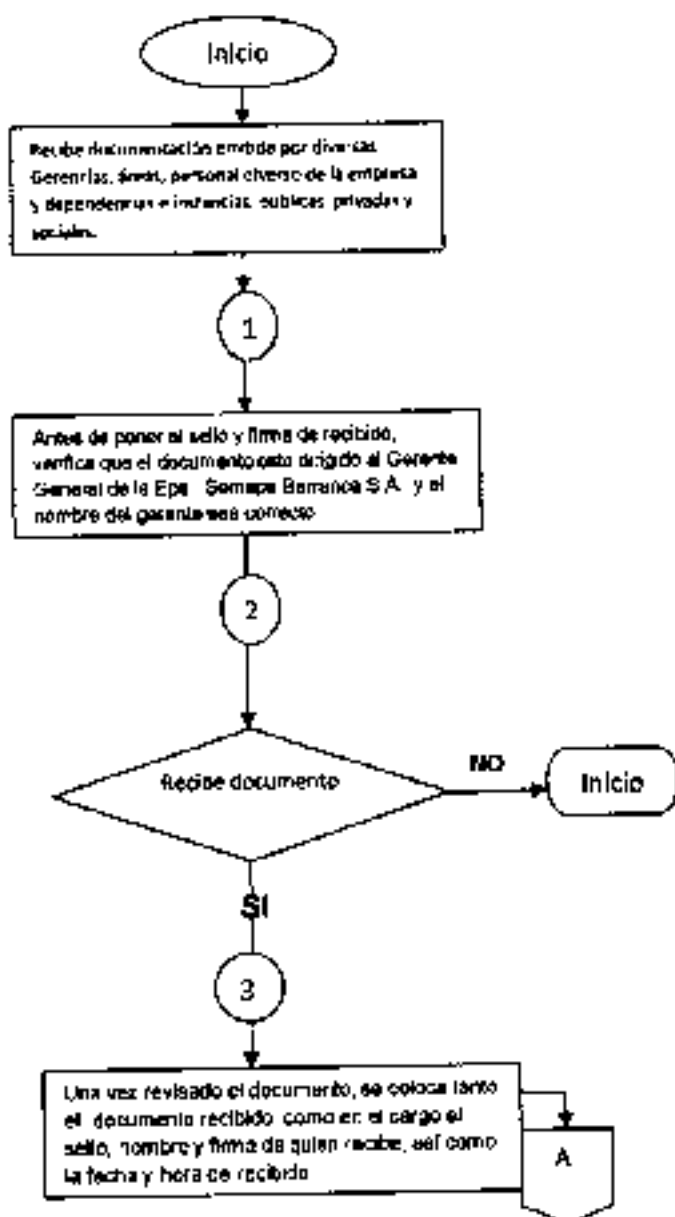
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALGANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ASISTENTE GERENCIA GENERAL	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GG-ASIST-01-02	01	12	14	Barranca	X	Supe

Asistente Gerencia General

Área o instancia de dar respuesta



CESAR VIBO YUSTIZ



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
 POTABLE Y ALCANTARILLADO
 BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
 PROCEDIMIENTOS

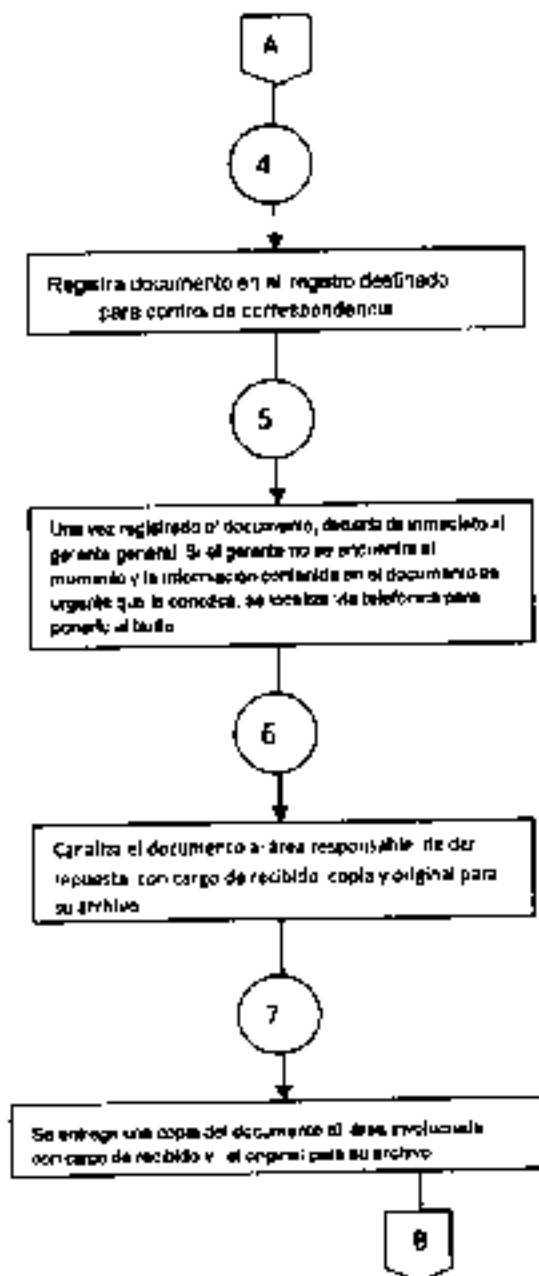
FLUJOGRAMA ASISTENTE GERENCIA
 GENERAL

Código	Vigencia		
	01	12	14
GG- ASIST- 01-03			

Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supé	X

Asistente Gerencia General

Área o instancia de dar respuesta



BERNARDO TORRES



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

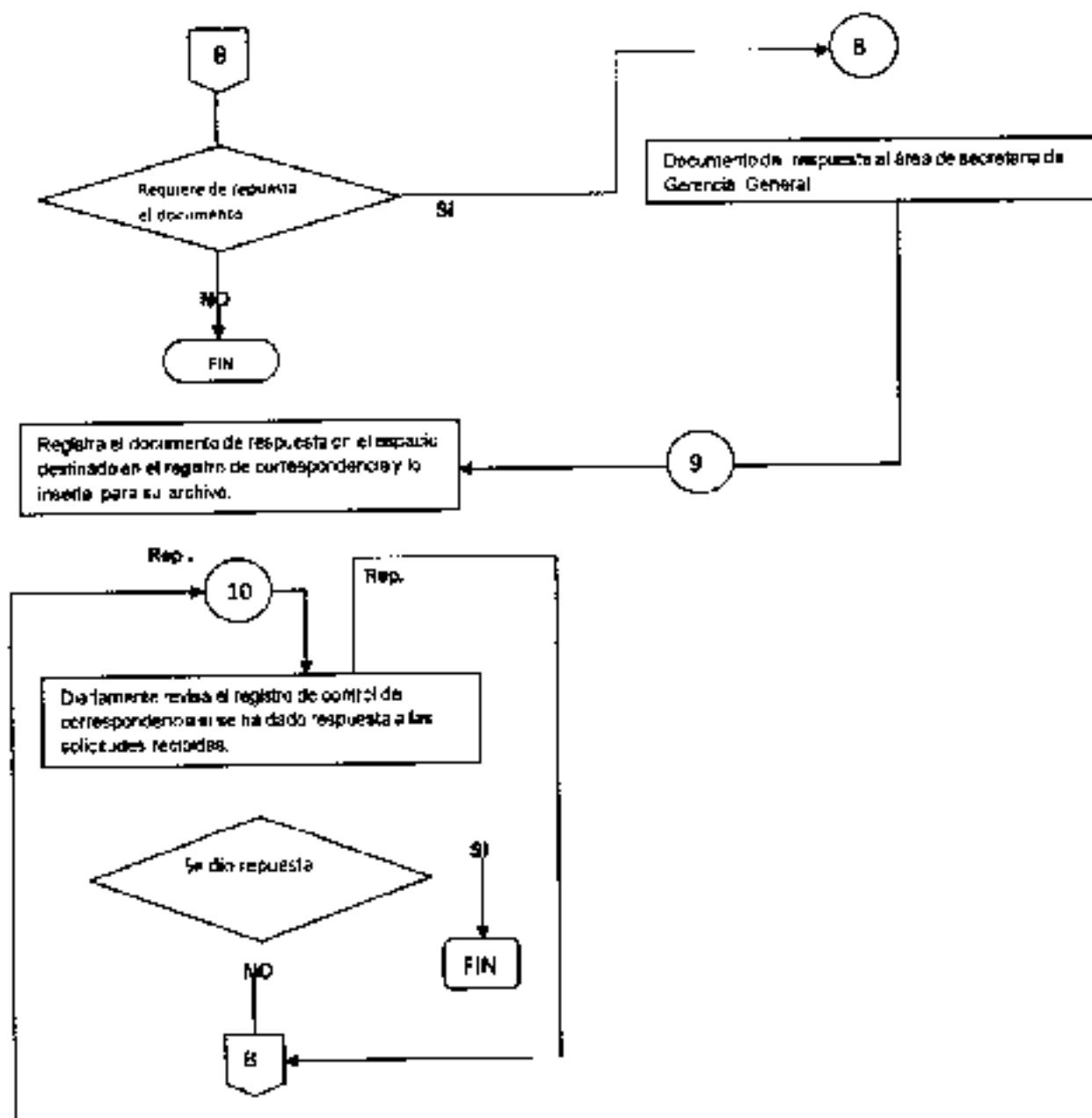
FLUJOGRAMA ASISTENTE GERENCIA GENERAL

Código	Vigencia		
	01	12	14
GG-ASIST 01-04			

Ambito o Localidad			
Barranca	X	Supe	X

Asistente Gerencia General

Área o Instancia de dar repuesta



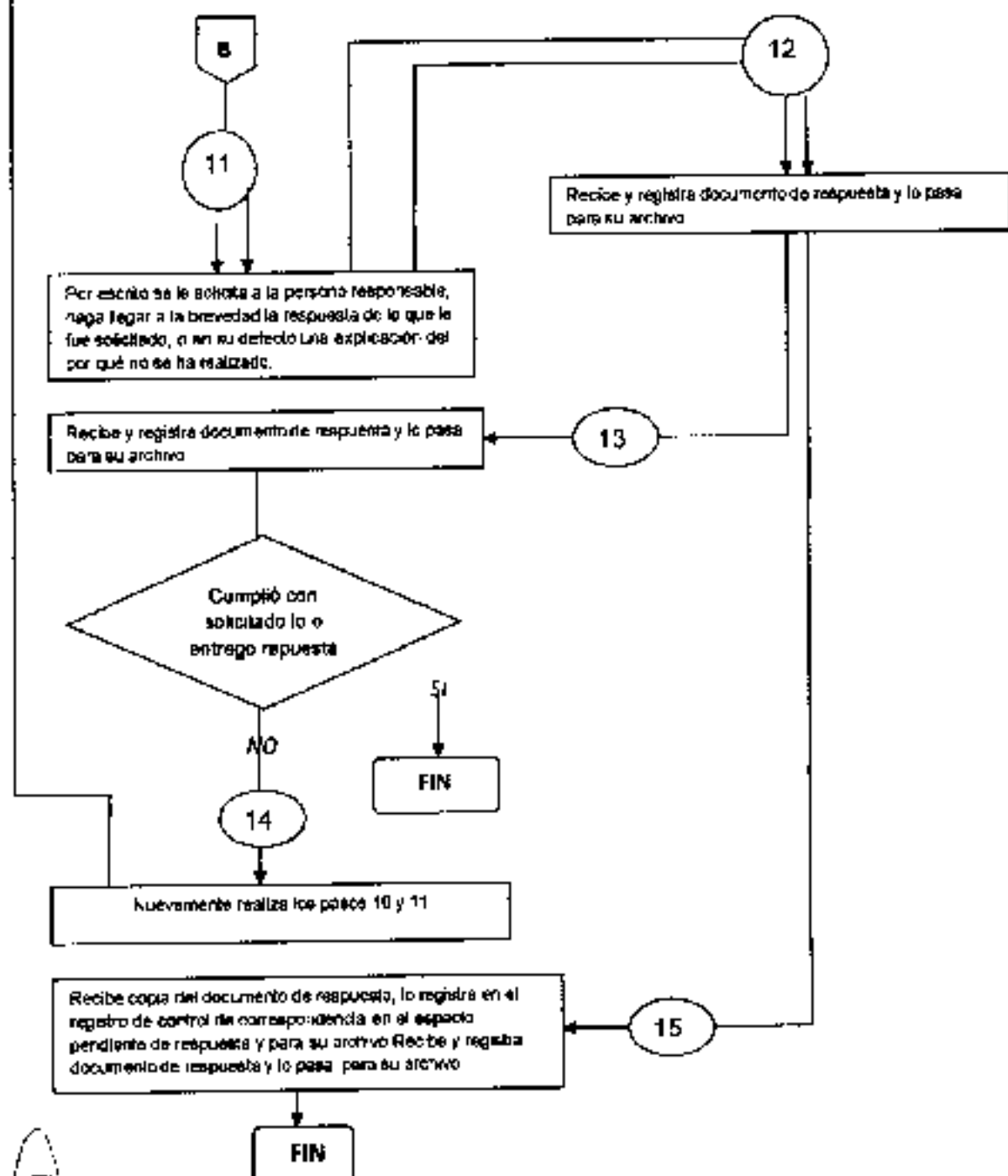
[Handwritten Signature]
CESAR VIGO VEJADA




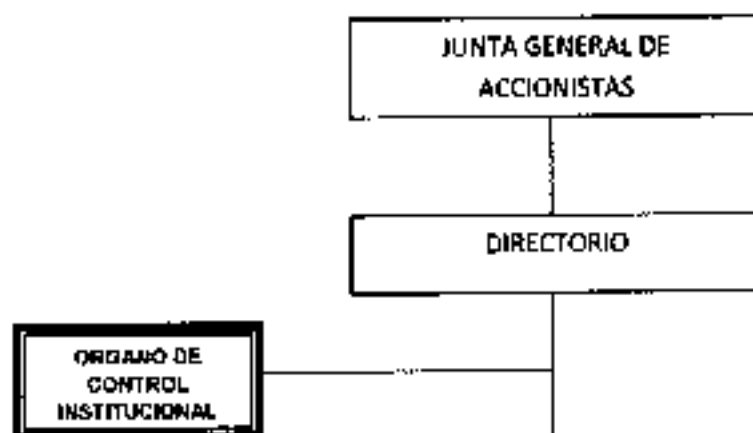
FLUJOGRAMA ASISTENTE GERENCIA GENERAL	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GG-ASIST 01-05	01	12	14	Barranca	X	Supé

Área secretaria de Gerencia General

Área o instancia encargada de dar respuesta



 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL (OCI)	Código GG-OCI 01-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	X	Supa	X	



INTRODUCCION

La EPS SEMAPA BARRANCA S.A., en cumplimiento con las normas vigentes, debe de formular el Manual de Procedimientos, en los que establece formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad a efectos de lograr el cumplimiento de los objetivos funcionales y estratégicos.

En el presente documento se describe el Manual de Procedimientos de la Oficina de Control Institucional (OCI) en la cual se indican los objetivos, base legal, identificación del procedimiento y la descripción del mismo con su representación gráfica.


OBJETIVO.


Establecer formalmente los procedimientos requeridos para la ejecución de los procesos organizacionales de la entidad y ser utilizados como un instrumento para la sistematización de los flujos de información y documento base para el desarrollo del plan estratégico de sistemas de información de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

BASE LEGAL.

- LEY 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República
- Resolución de la Contraloría Nº 114-2003-CG que aprueba el reglamento de los Órganos de Control Institucional vigente
- Lineamientos de políticas para la formulación del Plan Anual de Control de los Órganos de Control Institucional vigente.




 CESAR VIGOR

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACCIONES DE CONTROL - OCI	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GG-OCI 01-01		01	12	14	Barranca	X Supe	X

OBJETIVO.

Evaluar y establecer el grado de eficiencia, eficacia y legalidad de la gestión administrativa y económico-financiera, en las diferentes Gerencias y Áreas de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE

Serán de aplicación para todos los Órganos, Gerencias y Áreas de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

FINALIDAD

- ✓ Servir de marco de referencia en materia de control interno para las prácticas y procedimientos administrativos y financieros.
- ✓ Orientar la formulación de las normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial.
- ✓ Proteger y conservar los recursos de la entidad, asegurando que las operaciones se efectúen apropiadamente.
- ✓ Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas y que éstas se encuentren dentro de los programas y presupuestos autorizados.
- ✓ Permitir la evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones a través de la auditoría interna, reforzando el proceso de responsabilidad institucional.

BASE LEGAL

- ✓ Ley N.º 27785 – Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y modificatorias.
- ✓ Ley N.º 29622 Ley que modifica la Ley n.º 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, y amplia facultades en el proceso para sancionar en materia de responsabilidad administrativa funcional.
- ✓ Resolución de Contraloría N.º 459-2008-CG. que aprueba el Reglamento de los Órganos de Control Institucional y modificatorias.
- ✓ Lineamientos de política para la formulación del Plan Nacional de Control del ejercicio fiscal en ejecución.
- ✓ Resolución de Contraloría General n.º 458-2008-CG que aprueba la "Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de la entidades del Estado"

REQUISITOS.

- ✓ Plan de acciones y actividades de la Oficina del Órgano de Control Institucional.
- ✓ Debe estar Programado en el Plan Anual de Control (PAC).
- ✓ Pedido del Titular y/o denuncia presentada por el interesado (Funcionario, Servidor o Público Usuario) dirigida al Jefe del Órgano de Control Institucional, cuya ejecución deberá ser autorizada por Contraloría General de la República.

ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO


De acuerdo al Manual de Auditoría Gubernamental (MAGU), la auditoría gubernamental se clasifican en:

- ✓ Auditoría Financiera.
- ✓ Auditoría de Gestión.
- ✓ Examen Especial.

Los procedimientos que se siguen para cada una de ellas, están basadas estrictamente en Directivas que para el efecto emite la Contraloría General




CESAR WILSON PERAZA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ACCIONES DE CONTROL - OCI				Barranca	X	Supe	X

A continuación se presentan los flujogramas de las acciones de control que la Oficina del Órgano de Control Institucional realiza.

DURACIÓN.

De acuerdo al cronograma de Exámenes Especiales y/o Auditoría que se elabore, debidamente previstas en el Plan Anual de Control, así como de las actividades de carácter permanente.

DESCRIPCIÓN O ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO.

OCI.

- ✓ Jefe, conforma la Comisión de Auditoría
- ✓ Asistente elabora el documento.
- ✓ Jefe firma documento de acreditación y presentación de la Comisión

ÓRGANO AUDITADO.

- ✓ Recepciona el documento de presentación
- ✓ Ofrece facilidades a la Comisión de Auditoría para su instalación en el área (de ser necesario).

OCI.

- ✓ Comisión de Auditoría solicita documentos e información necesaria para la ejecución de la Acción de Control.

ÓRGANO AUDITADO.

- ✓ Secretaria recepciona el requerimiento.
- ✓ Pone a disposición los documentos solicitados e información necesaria a la Comisión de Auditoría

OCI.


- ✓ Asistente recepciona los documentos y deriva a la Comisión de Auditoría.
- ✓ Comisión de Auditoría, recepciona información, procede a revisar y evaluar la información proporcionada
- ✓ Comisión de Auditoría, elabora el Memorando de Control Interno (Si el caso lo amerita).
- ✓ Comisión de auditoría formula los hallazgos.
- ✓ Comisión de Auditoría comunica al titular el inicio de comunicación de hallazgos a fin de brindar las facilidades a los auditados en el acceso a la documentación
- ✓ Comisión de Auditoría, mediante oficio comunica los hallazgos a los presuntos responsables y solicita sus descargos con documentos sustentados, otorgando los plazos de Ley.
- ✓ Si, no se le encuentra al presunto responsable, se le dejará una notificación en su domicilio, dándole el plazo de dos (02) días hábiles para que venga al OCI, a recoger su Comunicación de Hallazgos.
- ✓ Si no se cumpliere con lo mencionado líneas arriba, el OCI, procederá a publicar en el diario Oficial o el de mayor circulación local, otorgándole un plazo de dos (02) días hábiles para que se apersone al OCI, y recoger su Comunicación de Hallazgos.
- ✓ Si, el presunto implicado no viene a recoger después de la publicación en el diario, automáticamente se le identifica como responsable

PRESUNTO RESPONSABLE

- ✓ Recepciona notificación de descargo
- ✓ Elabora y remite información solicitada por la Comisión de Auditoría (Comentarios y/o Aclaraciones), y lo eleva al Jefe de la Comisión de Auditoría, enviándole al OCI, para su recepción ante la comisión de auditoría
- ✓ Si por razones debidamente sustentadas, no pudiera remitir su descargo en el plazo establecido, puede solicitar hasta dos (02) días de ampliación, solicitándole con documento al Jefe de la Comisión de Auditoría




CESAR VIGO MEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ACCIONES DE CONTROL – OCI	Código GG- ASIST 01-09	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
			Barranca	X	Supe	X		


OCI

- ✓ Asistente recepciona los documentos y deriva a la Comisión.
- ✓ Comisión de Auditoría recepciona información.
- ✓ Comisión de Auditoría revisa y evalúa documentos de descargo.
- ✓ Comisión de Auditoría, identifica responsables; formula las conclusiones y recomendaciones.
- ✓ De haberse identificado presunta responsabilidad civil y/o penal, deberá elaborarse el Informe Especial correspondiente, según lo establecido en la NAGU 4.50
- ✓ Elabora el Informe Administrativo Final (incluyendo el Memorando de Control Interno como anexo).
- ✓ El responsable del Sistema de Control Gubernamental – SAGU, procede a ingresar e imprimir el reporte del Formato 2-A, para que sea anexado al Informe, que va dirigido a la Oficina de Coordinación Regional Lima Provincias para su aprobación.
- ✓ Finalmente, el Jefe del OCI, eleva el (los) Informe (s) final (es) al Directorio de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A

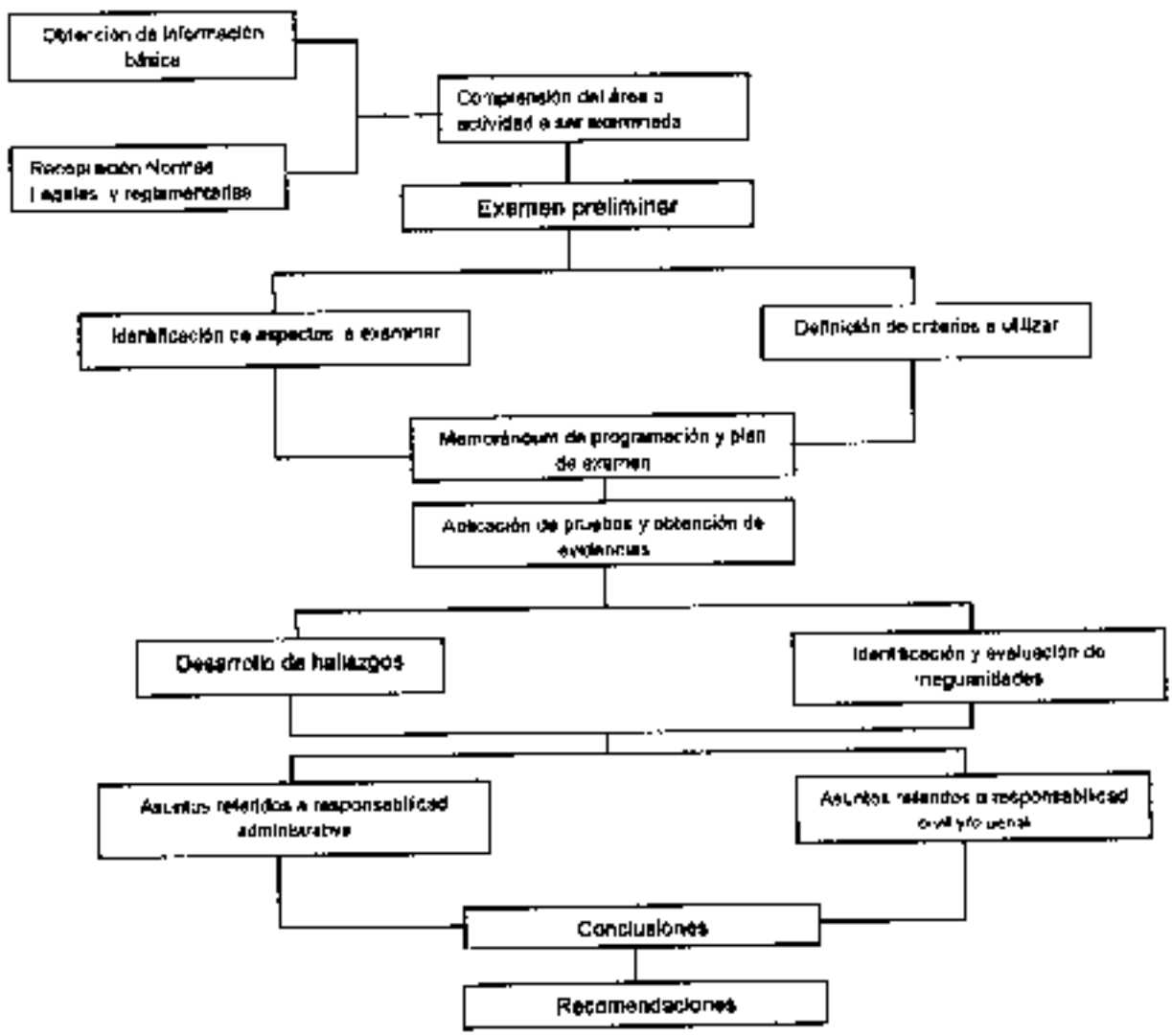
FLUJOGRAMA.




SEMAPA BARRANCA S.A.


 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
	FLUJOGRAMA EXAMEN ESPECIAL – OCI		Código GG-OCI 01-04	Vigencia 01 12 14			Ámbito y/o Localidad		
						Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

PROCESO DE EXAMEN ESPECIAL



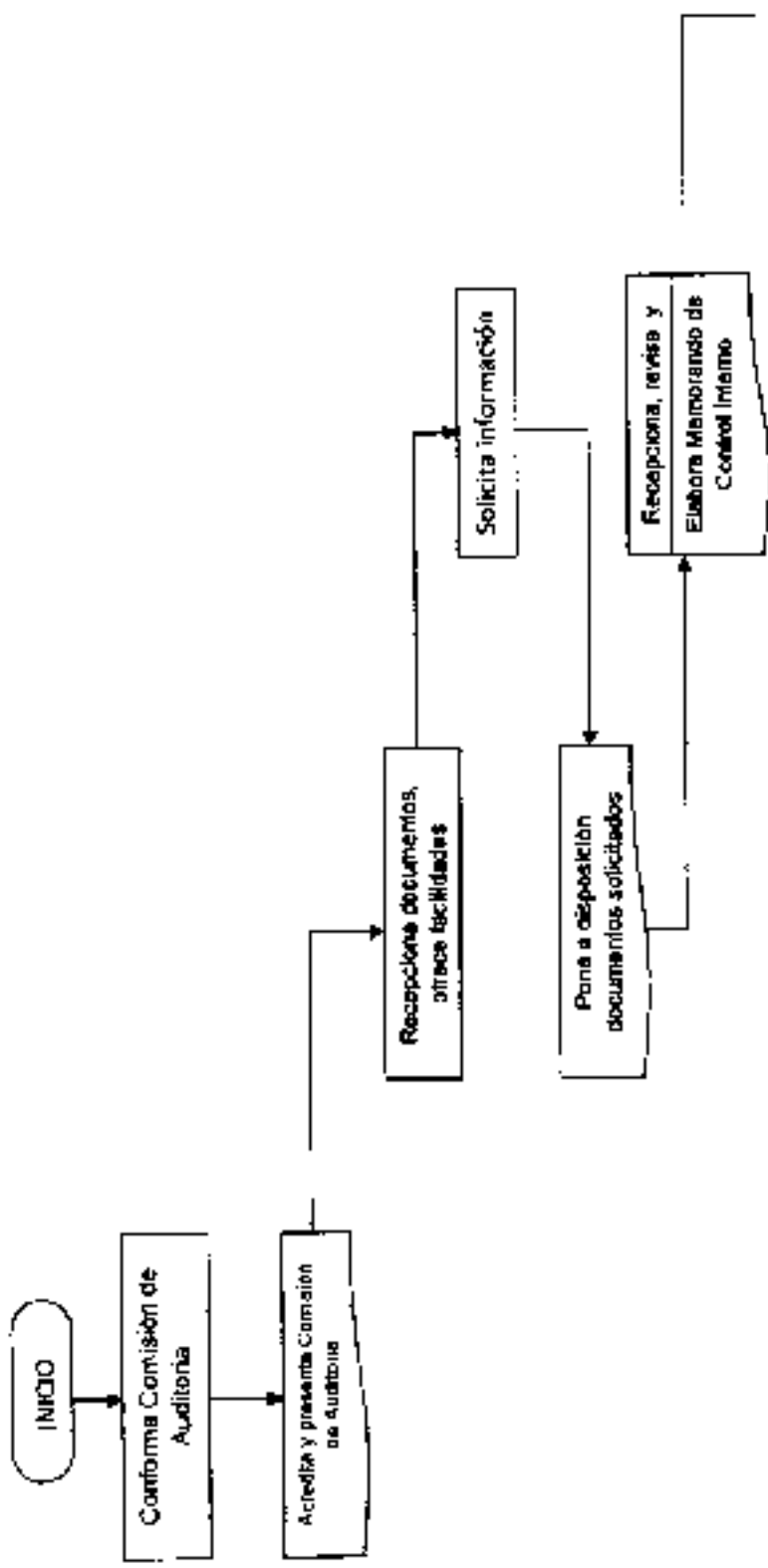

CESAR VICO TEJADA



		SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
FLUJOGRAMA EXAMEN ESPECIAL - OCI		Código		Vigencia		Ámbito o Localidad	
		GG-OCI 01-05	01	12	14	Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>


 GERENTE GENERAL

ORGANISMO DE CONTROL INSTITUCIONAL ORG. AUDITADO COM. DE AUDITORIA PRESUNTO RESPONSABLE





**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

SEMAPA BARRANCA S.A.

FLUJOGRAMA EXAMEN ESPECIAL - OCI

Código		Vigencia		
GG-ASIST	01-06	01	12	14

Ámbito o Localidad

Barranca

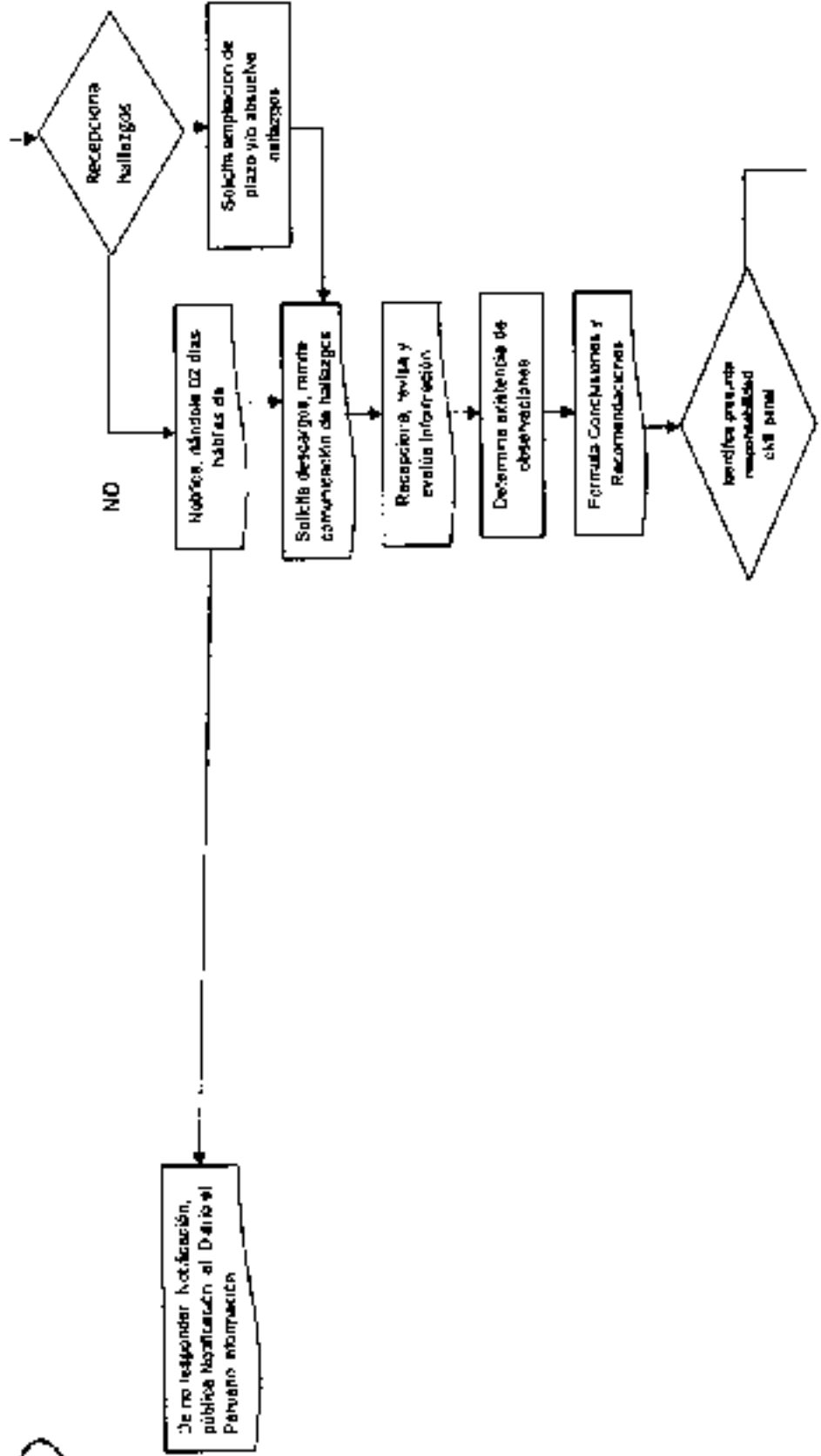
X


Supe

X



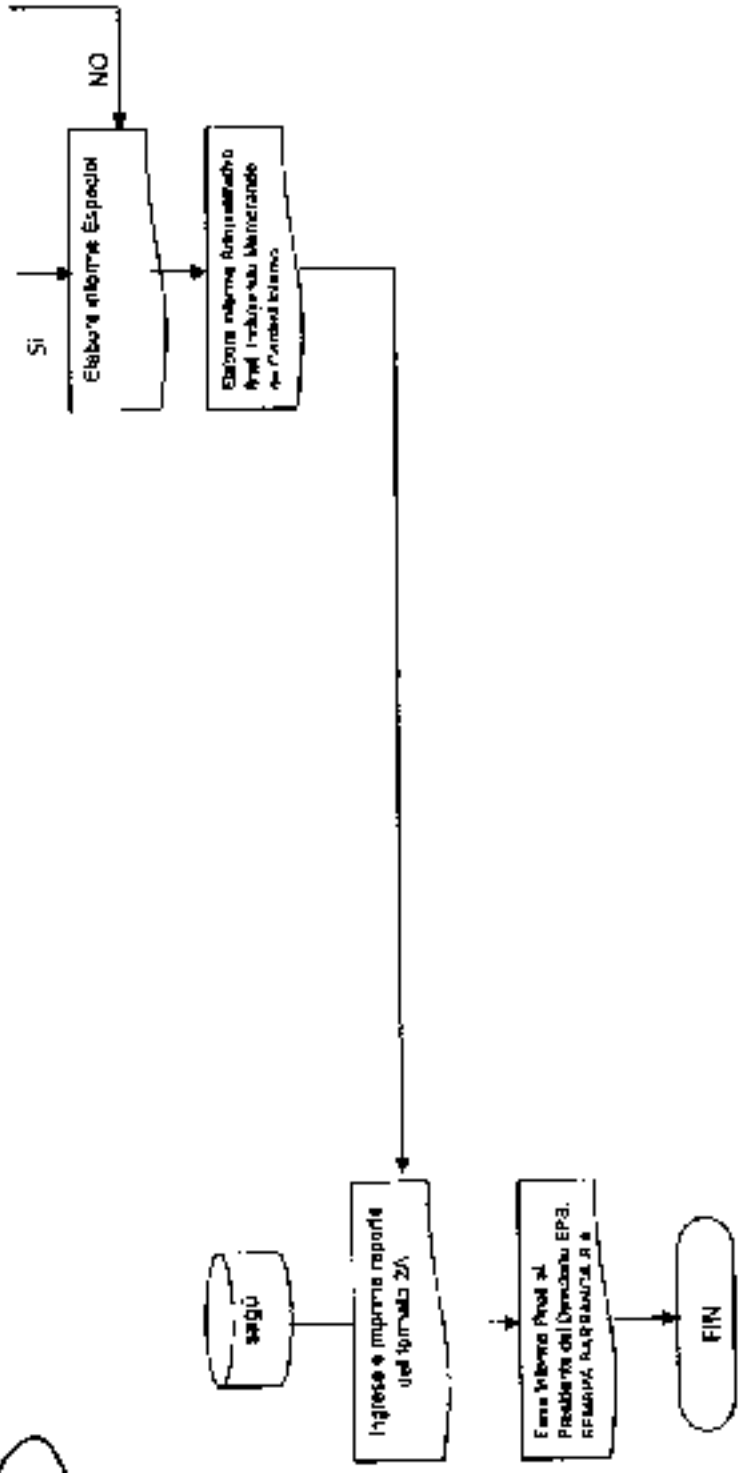
[Handwritten signature]
YOLANDA GARCÍA RIVERA



 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	FLUJIOGRAMA EXAMEN ESPECIAL - OGI		Código GG-ASIST 01-07	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad Barranca X Supe X



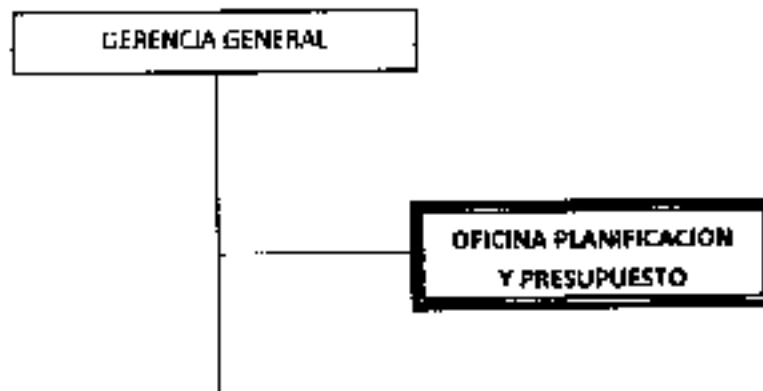

CÉSAR VIBO REJADA





SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS



PRESENTACIÓN

La Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de BARRANCA Sociedad Anónima – SEMAPA BARRANCA S.A., en concordancia con la necesidad que demanda la evolución tecnológica, los cambios normativos en el sector saneamiento y el crecimiento de la Empresa se ha propuesto diseñar, implementar y desarrollar instrumentos de gestión que contribuyan a la planificación, organización, dirección y control eficiente los recursos de la Empresa. Cuidando que las acciones que realizan sus colaboradores tengan un alto grado de calidad en cumplimiento de su filosofía de gestión y sus valores.

El Manual de Procedimientos de la Oficina de Planificación y Presupuesto – MAPRO de SEMAPA BARRANCA S.A., resultado de la integración de las actividades de Planificación y Presupuesto es una herramienta importante que permite orientar y concretar las acciones de la Empresa hacia una gestión integral de los procesos, definiendo las tareas específicas, el flujo de comunicación e información, el estudio de tiempos y movimientos, la autoridad y responsabilidad, siendo la manera más transparente y eficiente de llevar a cabo las actividades de Planificación y Presupuesto.

Teniendo en cuenta los siguientes documentos de gestión: La Estructura Orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) todos ellos aprobados por el Directorio con sus resoluciones respectivas. Además, está enmarcado en los lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del Control Interno contenidos en la Ley de Control Interno N° 28716, que promueve una administración adecuada de los recursos públicos, guardando así coherencia con los respectivos dispositivos legales que regulan el funcionamiento de la empresa.




CESAR VICO YUJADA



INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos de la Oficina Planificación y Presupuesto (MAPRO) de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., es un instrumento técnico normativo de gestión institucional, cuyo objeto es facilitar la orientación sobre los procesos y el flujo de información que existe entre las áreas de la empresa para desarrollar una actividad o tarea específica.

El MAPRO es considerado como uno de los documentos más eficaces entre las técnicas de organización administrativa, debido a simplificar procesos, disminuir costos, ser un instrumento de consulta de información y orientar el proceso de dirección y control empresarial.

En la cual con el presente documento se pretende alcanzar y describir las funciones básicas y la estructura orgánica en la que se desenvuelve la Empresa. Describiendo las Generalidades del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO, encontrando la finalidad, base legal, bases técnicas, uso y actualización de este instrumento. La conceptualización de los procedimientos administrativos.

Se inicia el desarrollo de este instrumento de gestión, dividiendo las actividades y procedimientos de Planificación y Presupuesto. Los mismos que se ilustran con Diagramas de Flujo, la claridad y sencillez de su lectura hace que este documento sea muy práctico y de fácil uso, recomendado una vez más para la consulta permanente de las diferentes áreas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

FINALIDAD DEL MANUAL

- ✓ Informar, guiar y establecer uniformidad, claridad y eficiencia en cada uno de los procedimientos que se realicen en la Oficina de Planificación y Presupuesto.
- ✓ Describir la secuencia lógica de las distintas operaciones o pasos que componen su procedimiento.

ALCANCE DEL MANUAL

El ámbito operativo del Manual de Procedimientos, está circunscrito a la oficina de Planeamiento y Presupuesto que contempla la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABILIDAD,


La Oficina de Planificación y Presupuesto, será el nivel organizacional que se haga cargo de la aplicación del procedimiento establecido, debiendo la Gerencia General velar de su cumplimiento.

REVISIÓN,

El presente Manual de Procedimientos MAPRO, de la Oficina de Planificación y Presupuesto será revisado permanentemente, estando sujeto a modificaciones, cuando las circunstancias lo requieran; los cambios se harán efectivos de acuerdo a disposiciones legales y administrativas pertinentes. La Oficina de Planificación y Presupuesto, programa y ejecuta la actualización del MAPRO como una actividad en el Plan Operativo de cada año.




CIBRA VIGO VIZADA

 SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
Código GG- OPLPP 01-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad
			Barranca X Supe X

OBJETIVO.

Contar con un documento de gestión que contenga una correcta definición de los cargos, acorde con la estructura orgánica de la entidad con el objetivo de priorizar el uso de los recursos.

BASE LEGAL:

- ✓ Decreto Supremo N° 043-2004-PCM que aprueba los lineamientos para la elaboración del Cuadro de Asignación de Personal, publicado el 18 de junio del 2004
- ✓ Decreto Supremo N° 043-2006-PCM que aprueba los lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones, publicado el 28 de julio del 2006

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto formula el CAP a partir de la estructura orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado por el Directorio. Asimismo propone su modificación a partir de:
 - ✓ La modificación del ROF que conlleven cambios en la función de la EPS o en su estructura organizacional.
 - ✓ Por motivo de acción de racionalización o mejoramiento de procesos
 - ✓ Por motivo de reestructuración o reorganización aprobadas conforme a la normativa vigente.
- ✓ El Proyecto de CAP formulado y/o validado por la OPP debe estar acorde con la capacidad presupuestaria de la EPS.
- ✓ La OPP remite el proyecto de CAP a la Gerencia General en su calidad de titular de la EPS (máxima autoridad ejecutiva) para su evaluación y, de no realizar observaciones, aprobación mediante resolución de gerencia
- ✓ La Gerencia General comunica la aprobación del CAP al Directorio y dispone su difusión a las Unidades Orgánicas correspondientes, ordenando su observancia e implementación

En caso la elaboración y/o modificación al CAP sea delegada a una comisión de trabajo o una de consultoría externa, se podrá establecer un mecanismo diferente al presente procedimiento, pero debiéndose validar por la Oficina de Planificación y Presupuesto y aprobarse mediante resolución de Gerencia General.

FLUJOGRAMA.




CESAR VIGO YÉPEZ



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

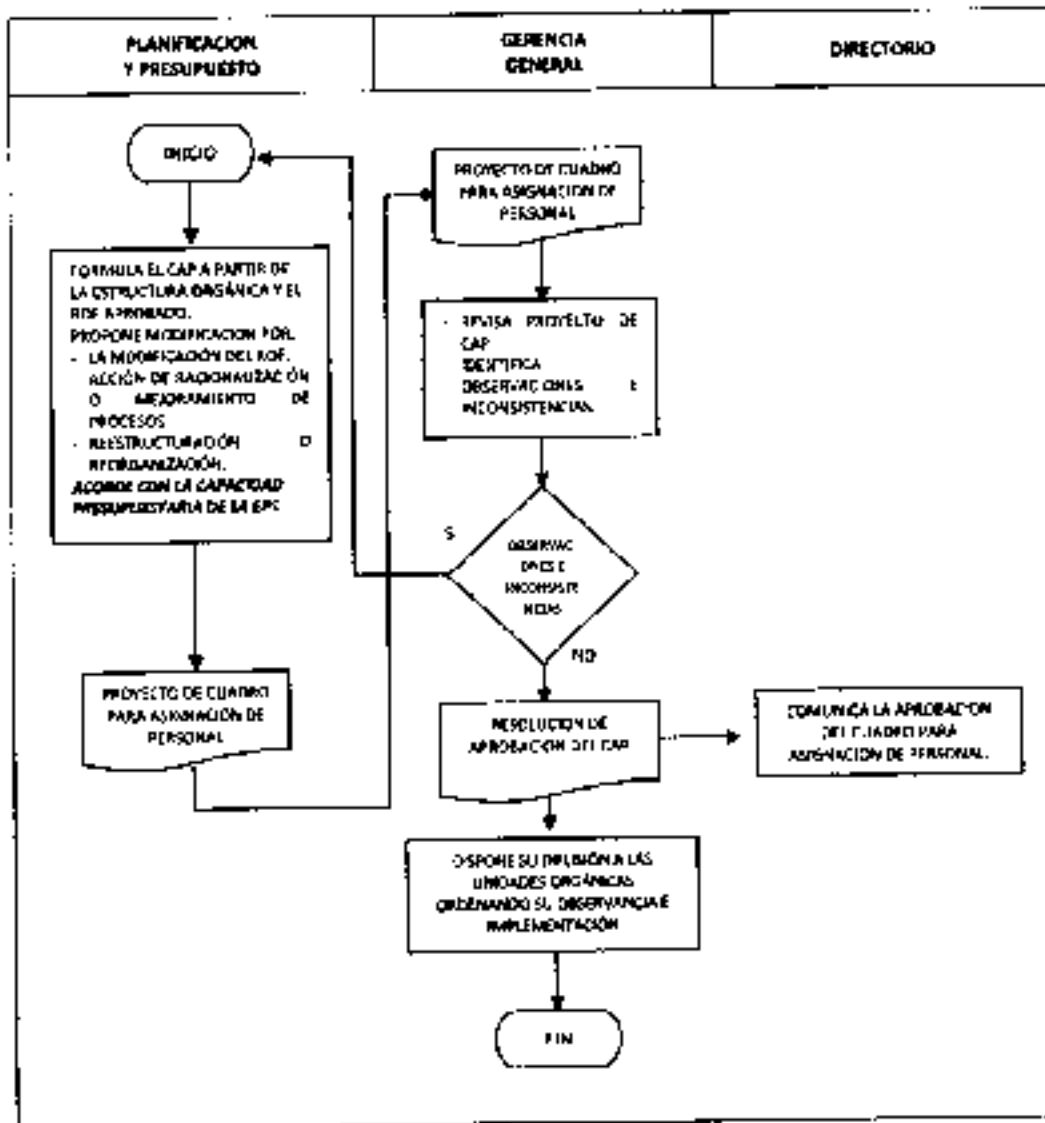
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ELABORACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DEL CUADRO PARA ASIGNACIÓN DE PERSONAL (CAP)


Código	Vigencia		
	01	12	14
GG- CPLPP 01-02			

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---



[Handwritten signature]
CESAR VIGÓ TELLO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	PROGRAMACIÓN Y FORMULACION DEL PROYECTO DE PRESUPUESTO	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GG-ASLEG-02-01		01	12	14	Barranca	X	Supe

BASE LEGAL

- ✓ Directivas de la Dirección General del Presupuesto Público del MEF
- ✓ Directiva interna de la EP6.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Resolución de Gerencia General aprobando comité de formulación y programación del Presupuesto presidido por el Jefe de Planificación y Presupuesto.
- ✓ Comité designado revisa información de resultados logrados en años anteriores, analiza y propone las actividades y proyectos para el proyecto de presupuesto, en concordancia a la misión y visión empresarial.
- ✓ Comité Determina la estimación de ingresos y la previsión del gasto con información fuente de las áreas: Comercial, Técnica, Administración (proyección de ingresos por fuente de financiamiento, proyectos de inversión, cuadro de necesidades, etc.) que conlleven las actividades y proyectos y su forma de financiamiento, determina las metas e indicadores de desempeño y los objetivos institucionales.
- ✓ Con la información recopilada y validada, la Oficina de Planificación y Presupuesto formula el Proyecto de Presupuesto y registra el mismo en el aplicativo informático que para tal efecto establece la DGPP.
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto imprime los reportes del proyecto de presupuesto, redacta la correspondiente exposición de motivos y remite a la Gerencia General para su validación y visto bueno.
- ✓ Gerencia General revisa, valida, sella y refrenda el Proyecto de Presupuesto, remite a la DPP con el oficio de presentación.
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto presenta el Proyecto y realiza la sustentación del mismo ante la DGPP del MEF. Levanta las observaciones y proporciona la información adicional que sea requerida hasta su aprobación por DGPP, quien luego emitirá el respectivo Reporte Oficial oficiando el mismo a la empresa.

FLUJOGRAMA.



CEMAR VISO VERDAD



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

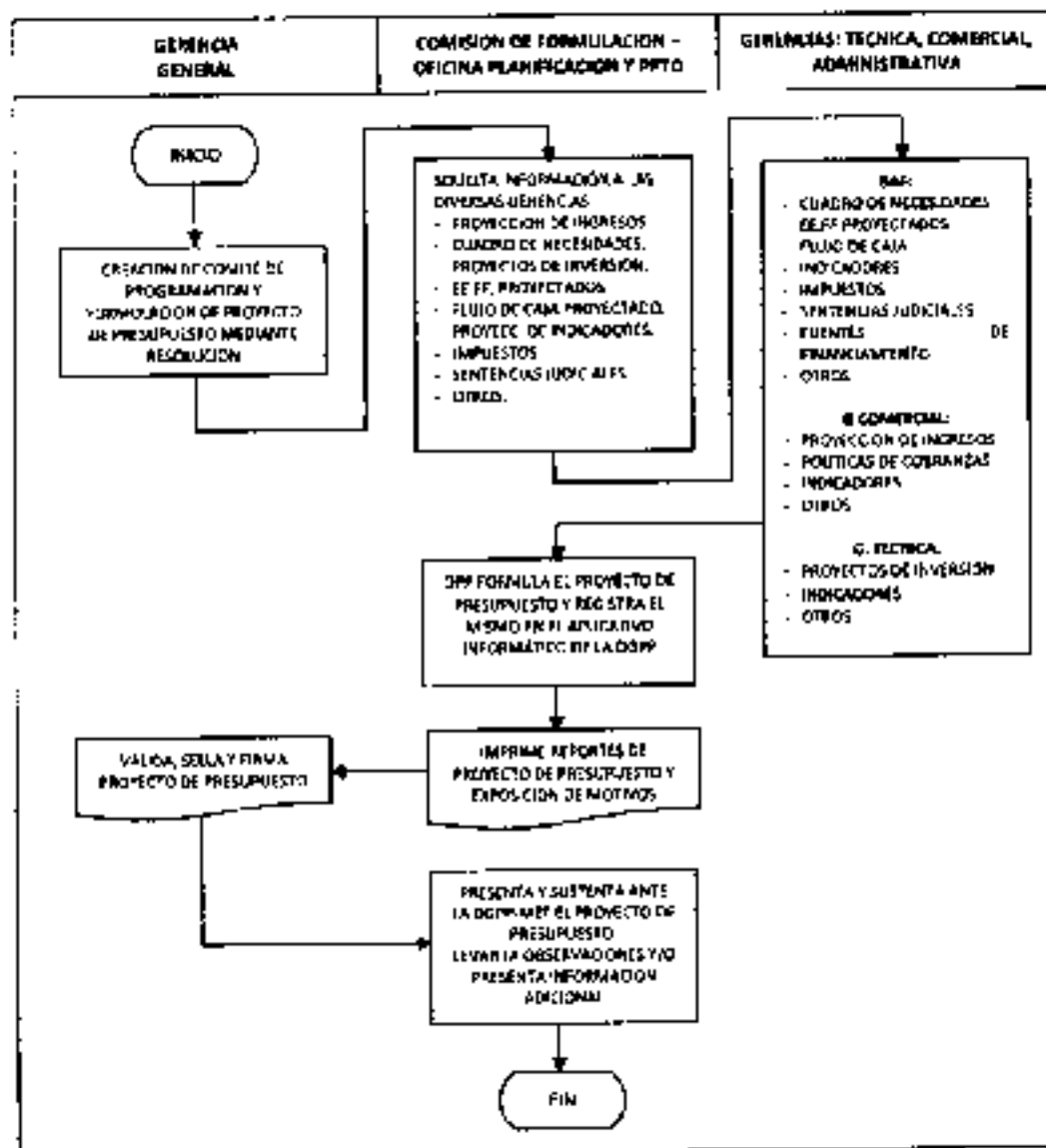
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA PROGRAMACION Y FORMULACION DEL PROYECTO DE PRESUPUESTO


Código	Vigencia		
	GG-OPLPP 02-02	01	12

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supe	X
----------	---	------	---



[Handwritten signature]
EDUAR VIGO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	Código GG- ASLEG- 03-01	Vigencia 01 12 14			Barranca X Supe X

FINALIDAD.

Establecer las Etapas, unidades orgánicas que intervienen y el tiempo que se requiere para la Programación, Formulación y Aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).

BASE LEGAL.

- ✓ Directivas de la Dirección General del Presupuesto Público del MEF

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Recepción del oficio del reporte oficial de la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) del MEF sobre aprobación del PIA, por parte de la Gerencia General.
- ✓ Gerencia General remite el reporte oficial de aprobación del PIA de la DGPP a la Oficina de Planificación y Presupuesto para su trámite respectivo.
- ✓ La OPP realiza la desagregación (en periodos trimestrales) de los créditos presupuestarios de ingresos y egresos aprobados de acuerdo al reporte oficial de la DGPP, según el procedimiento establecido.
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto realiza la impresión y remisión de los reportes del PIA a la Gerencia General para su validación y visación.
- ✓ Gerencia General valida, visa y propone al Directorio el Presupuesto Institucional para su aprobación
- ✓ La Gerencia General, previa acta de aprobación del Directorio, emite la resolución de Gerencia General de aprobación del PIA y dispone la remisión a la Dirección General de Presupuesto Público (DGPP) en el plazo establecido.
- ✓ La Gerencia General notifica la aprobación del PIA a las Jefaturas de Departamentos y Gerencias de la EPS para su observancia y cumplimiento.



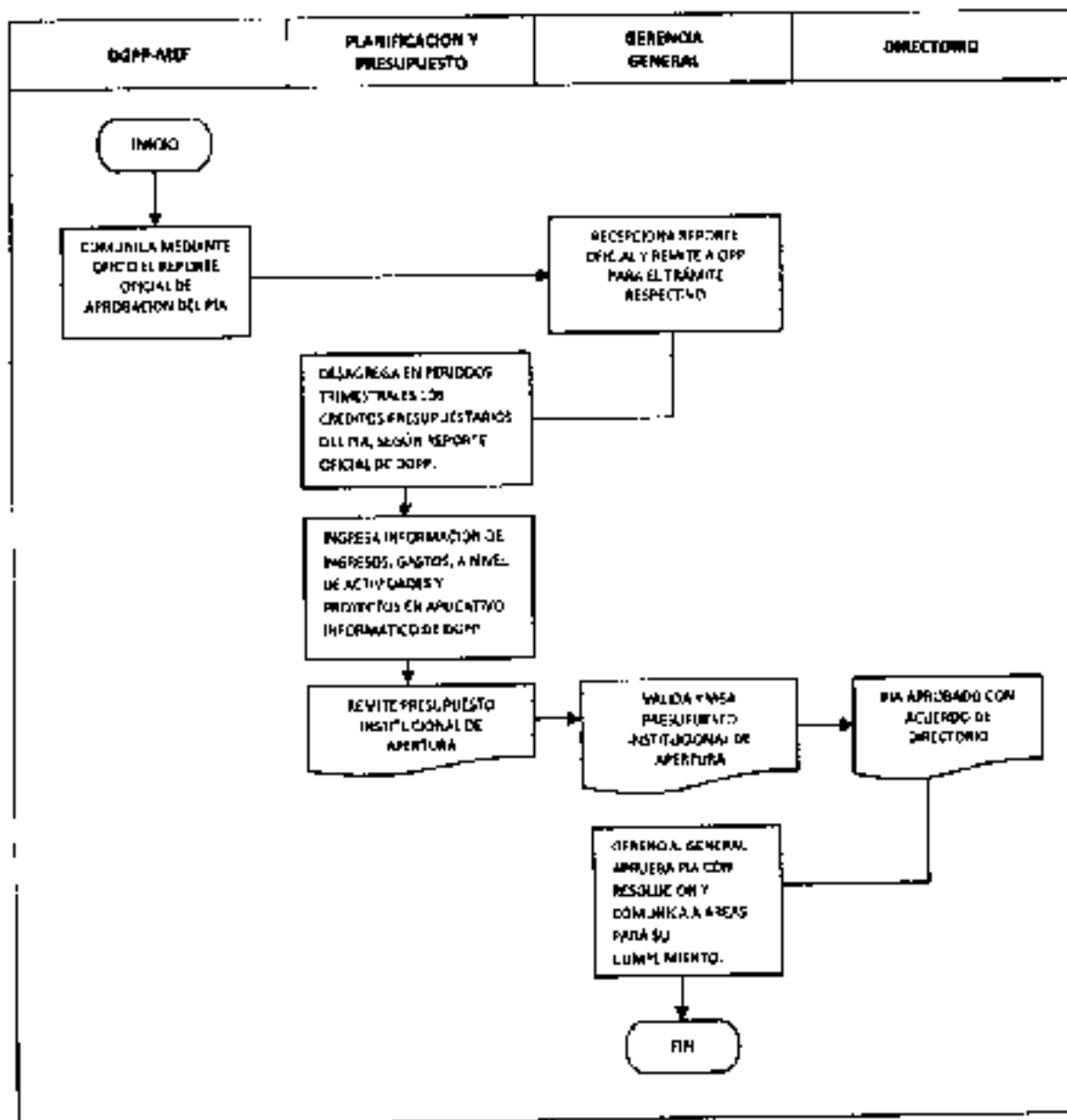
[Handwritten Signature]
GEREN VICO PEÑATA




SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

APROBACION DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA (PIA)	Código GG- ASLEG- 03-02	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad		
				Barranca	X	Supe



[Handwritten signature]
CEBAN VISO Y VILCA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GG-ASLEG-04-01		01	12	14	Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

Presentar la información de las actividades a realizarse anualmente consolidando el Plan Operativo Institucional

ALCANCE.

Esta norma alcanza en su aplicación a todos los trabajadores de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

BASE LEGAL

- ✓ Directiva interna de la EPS.
- ✓ Ley del Presupuesto del Sector Público para el año correspondiente.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Las Unidades Orgánicas formulan su correspondiente Plan Operativo tomando en cuenta el Estudio Tarifario (PMO), Plan Estratégico Institucional (PEI), resultado de sus indicadores de gestión y sus proyecciones, planes y programas aprobados y su respectivo análisis FODA. Estos planes operativos son remitidos a la Oficina de Planificación y Presupuesto.
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto recibe y revisa todos los proyectos de POI de las Unidades Orgánicas, identificando las observaciones e inconsistencias para devolver a la U.O. su propuesta para su ajuste, de ser el caso.
- ✓ Después de revisado el POI de cada U.O. la oficina de Planificación y Presupuesto consolida la información la eleva a la Gerencia General el proyecto del Plan Operativo Institucional para su conformidad y tramite al Directorio para su aprobación correspondiente.
- ✓ La Gerencia General revisa y evalúa el proyecto de POI y previa conformidad lo deriva al Directorio para su aprobación.
- ✓ El Directorio mediante acuerdo aprueba el POI y lo deriva a Gerencia General para su aprobación con resolución de gerencia.
- ✓ La Gerencia General aprueba el Plan Operativo Institucional de la EPS y dispone su difusión a las Unidades Orgánicas ordenando su fiel cumplimiento.

FLUJOGRAMA.



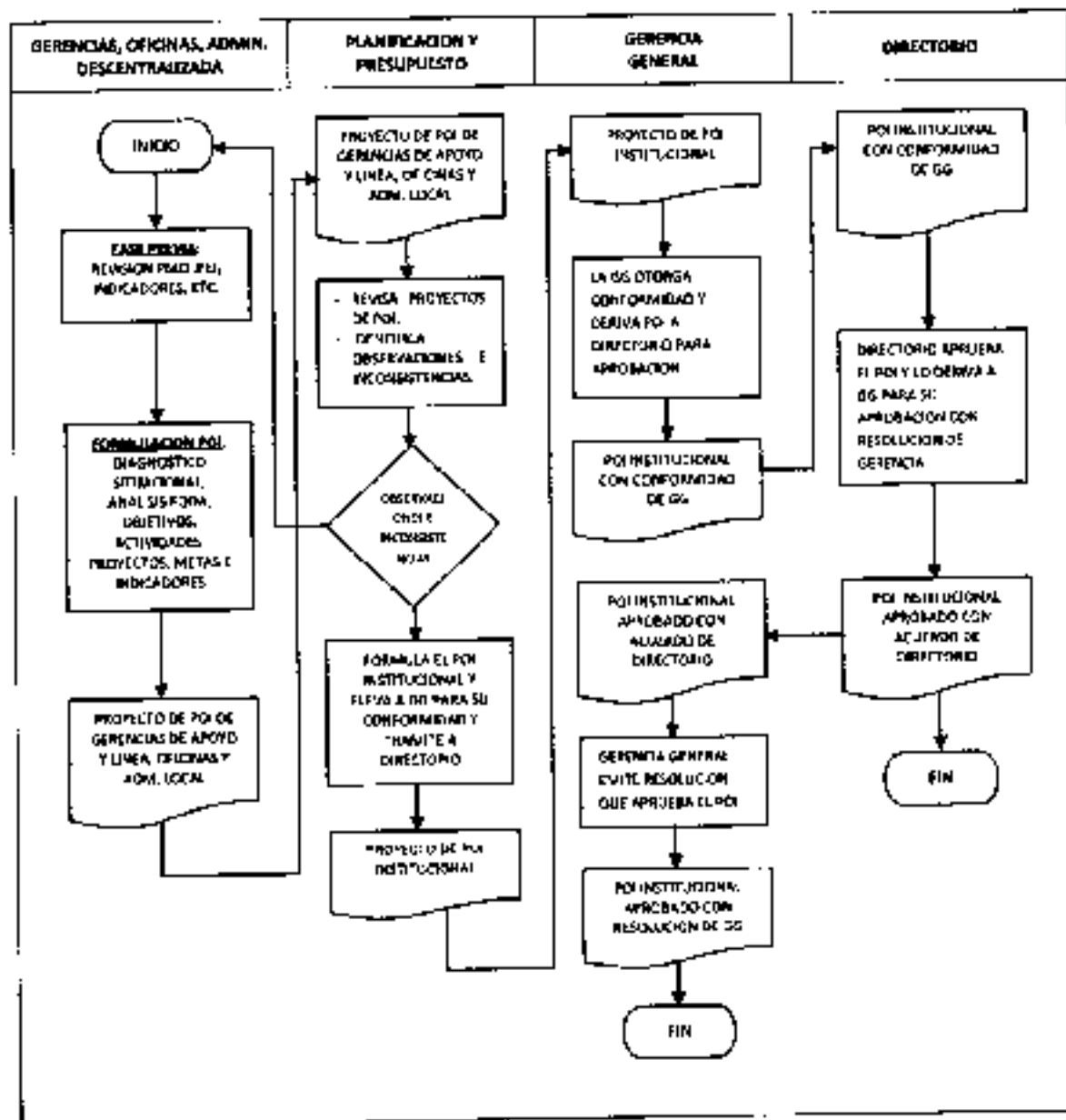

CEGAR VIGO YAGUA




SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	EG-OPLPP 04-02	01	12	14	Barranca	X	Supa	X



Cesar Hugo Ybáñez
CESAR HUGO YBÁÑEZ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	EVALUACION Y CONTROL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)	Código GG- OPLPP 05-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad		
				Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO:

Realizar el seguimiento y evaluación de las tareas y actividades de las diferentes unidades orgánicas que intervienen en la formulación del Plan Operativo Institucional, de tal manera ver el cumplimiento de las mismas

BASE LEGAL:

- ✓ Directiva Interna de la EPS.
- ✓ Ley N° 27293 - Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública, y su reglamento

PROCEDIMIENTOS:

- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto, finalizado cada trimestre, formula requerimiento escrito del cumplimiento del Plan Operativo a las gerencias, oficinas y administración descentralizada.
- ✓ Las unidades orgánicas responsables elaboran el informe de cumplimiento de su respectivo plan operativo reportándolo a la OPP por escrito y en medio virtual.
- ✓ La OPP realiza la recepción, registro, consolidación y proceso de información de cumplimiento del Plan Operativo de las diferentes unidades orgánicas.
- ✓ La OPP realiza el informe de Evaluación del POI con resultados, conclusiones y recomendaciones y lo deriva a la Gerencia General.
- ✓ Gerencia General recibe el informe de Evaluación del Plan Operativo Institucional, toma conocimiento de los logros e inconvenientes en la ejecución del POI y dispone la aplicación de medidas correctivas que deberán tomar las unidades orgánicas responsables de la EPS A su vez da cuenta al Directorio de los resultados de la evaluación.
- ✓ Las gerencias, oficinas y administración descentralizada aplican medidas correctivas y continúan con el monitoreo de la ejecución de su Plan Operativo.

FLUJOGRAMA



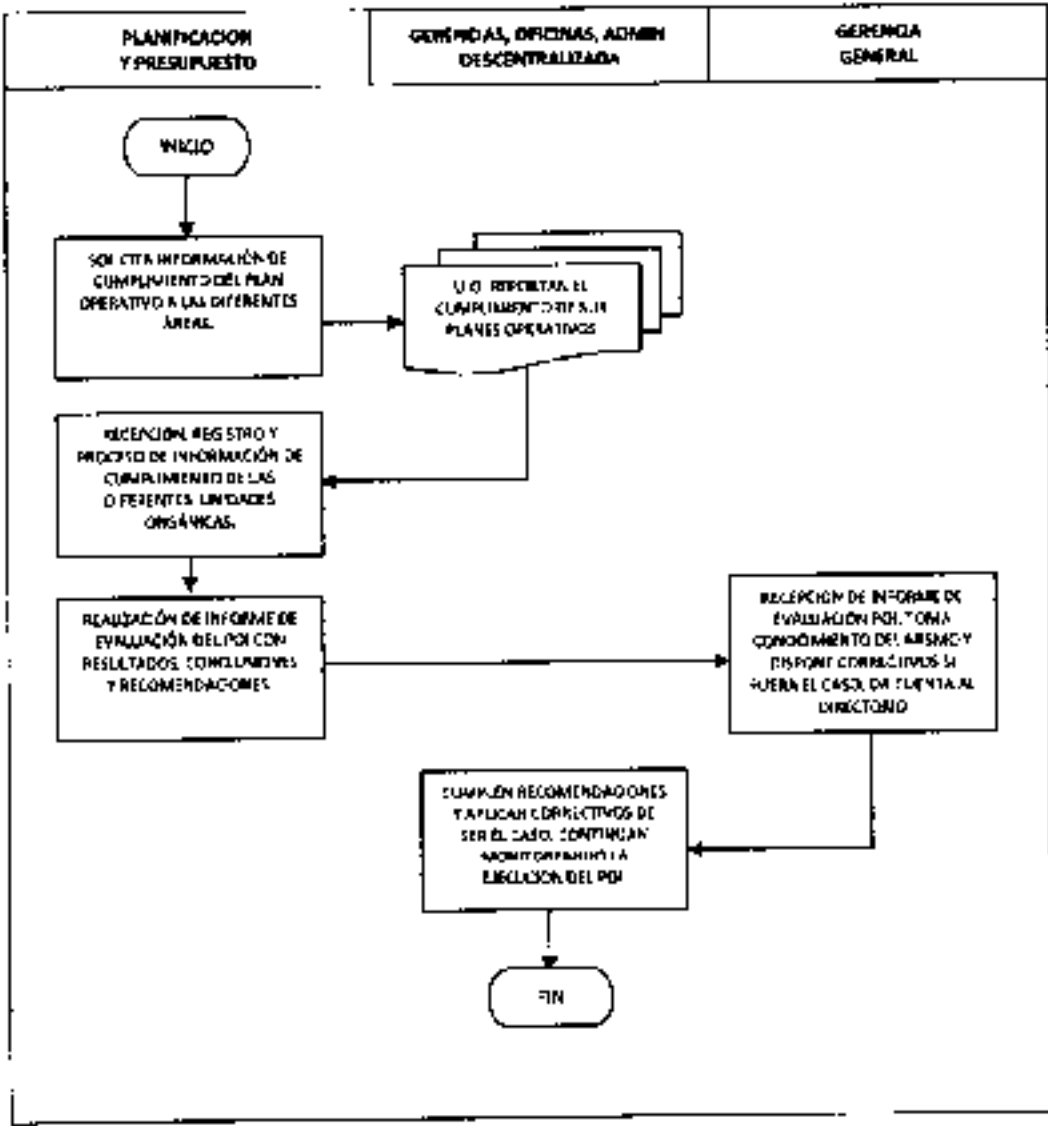

SEBASTIÁN VIGO FUJEDA




SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA EVALUACION Y CONTROL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI)	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	GG-DPLPP-05-02	01	12	14	Barranca	X	Supe	X



[Handwritten signature]
GERENTE GENERAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	SEGUIMIENTO DE METAS DE GESTIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO (PMO)	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GG- OPLPP 06-01		01	12	14	Barranca	X Supe	X

BASE LEGAL.

Aprobación del Estudio Tarifario emitida por Sunass.

PROCEDIMIENTOS:

- ✓ La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass mediante oficio requiere información detallada con relación al cumplimiento de metas de gestión que incumbe información financiera, comercial y operacional.
- ✓ La Gerencia General comunica a cada gerencia así como a la Administración de Supe, el requerimiento de la Sunass y solicita con plazos límites de respuesta la información y variables para determinar el desempeño de las metas de gestión del Plan Maestro Optimizado.
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto recibe la información y variables de indicadores comerciales, técnica, administrativos de las diferentes gerencias de la EPS y administraciones.
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto realiza análisis de la información recepcionada, procesamiento y consolidación proporcionando a la Gerencia General el Informe de Metas de Gestión requerido por la Sunass.
- ✓ La Gerencia General otorga su VºBº y envía de forma oficial a la SUNASS.

FLUJOGRAMA.




 SEMAPA BARRANCA S.A.



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

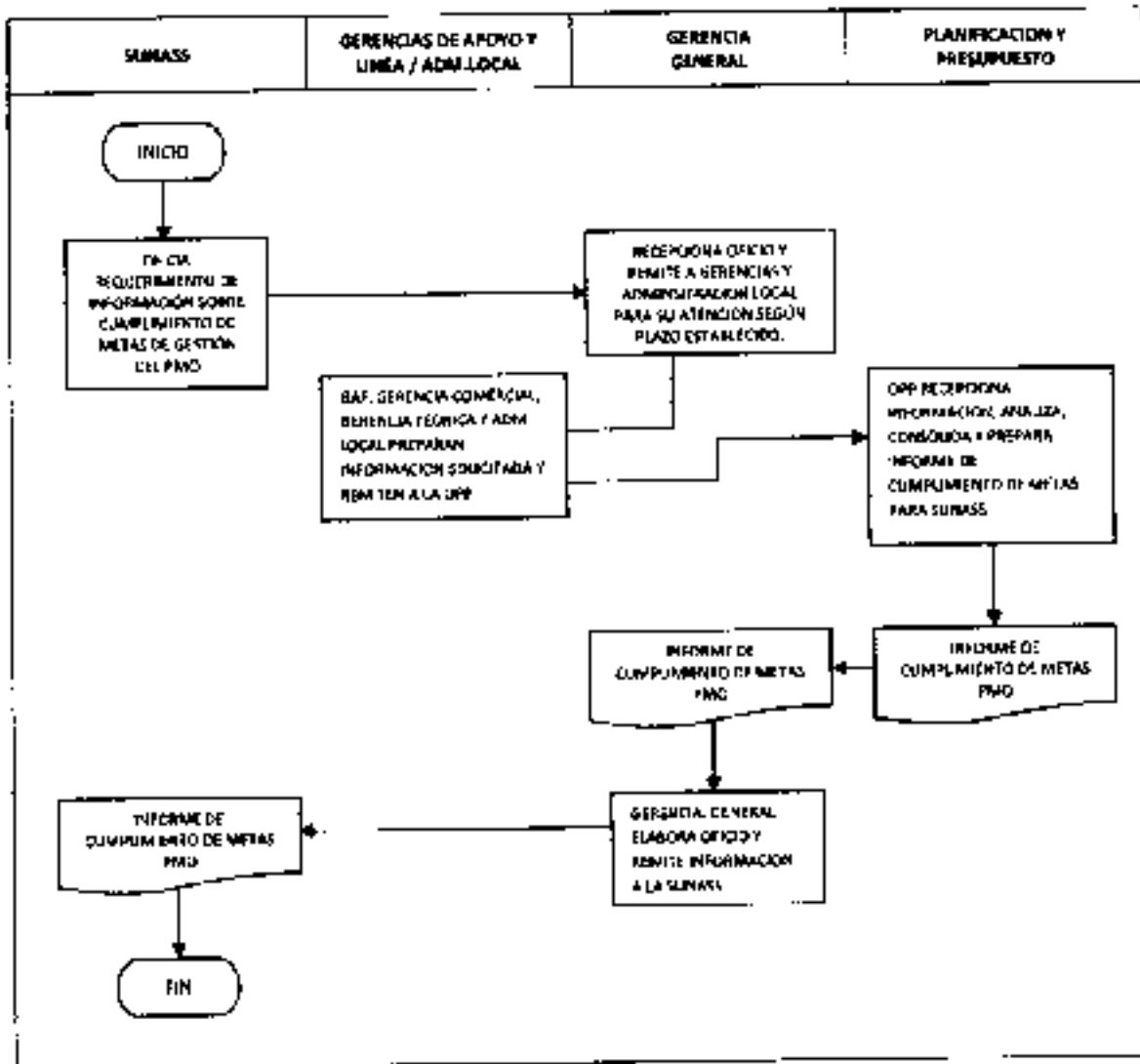
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA SEGUIMIENTO DE METAS DE GESTIÓN DEL ESTUDIO TARIFARIO (PMO)

Código	Vigencia		
	01	12	14
GG-OPLPP-06-02			


Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supe	X
----------	---	------	---



[Handwritten signature]

GERENTE GENERAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
				Barranca	X	Supé	X

BASE LEGAL:

- ✓ Directiva interna de la EPS.

PROCEDIMIENTOS:

- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto evalúa la necesidad de elaboración y/o actualización del Plan Estratégico Institucional e informa a la Gerencia General.
- ✓ La Gerencia General conforma una comisión técnica multidisciplinaria liderada por la OPP para la formulación y/o actualización del PEI, la misma que inicia su trabajo con el levantamiento de información financiera, comercial y operacional.
- ✓ Las Gerencias Administrativa, Comercial y Técnica y la Administración Local desarrollan su diagnóstico, proponen su misión, visión, metas y objetivos correspondientes. Estas dependencias proporcionan información de línea base según la metodología aprobada para elaboración del PEI.
- ✓ La comisión técnica y/o Oficina de Planificación y Presupuesto, en base a la información proporcionada por las dependencias formulan el proyecto de PEI relacionándolo con el PMO vigente.
- ✓ La comisión técnica y/o Oficina de Planificación y Presupuesto, en reunión de coordinación con las Gerencias de Línea y de Apoyo así como la administración local, expone el proyecto de Plan Estratégico Institucional.
- ✓ Luego de ser validado el proyecto de PEI, la Comisión técnica y/o Oficina de Planificación y Presupuesto lo remite a la Gerencia General para su revisión final y aprobación.
- ✓ Gerencia General valida, visa y proporciona al Directorio el Plan Estratégico Institucional para su aprobación.
- ✓ La Gerencia General, previa acta de aprobación del Directorio, emite la resolución de Gerencia General de aprobación del Plan Estratégico Institucional.
- ✓ La Gerencia General notifica la aprobación del Plan Estratégico Institucional a las Gerencias de apoyo y línea, así como las oficinas y administración local de la EPS para su observancia, implementación, monitoreo y evaluación.

FLUJOGRAMA



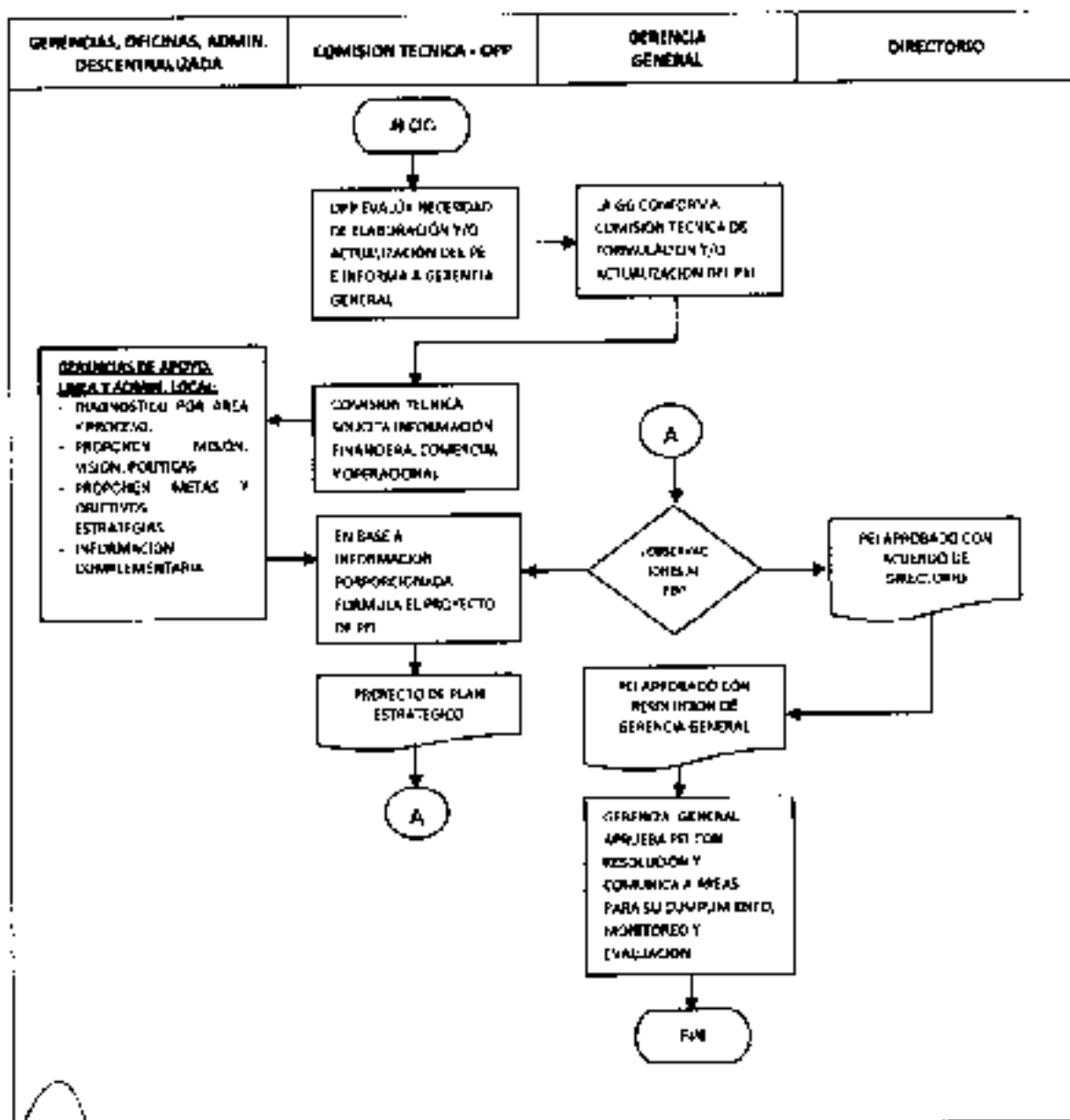

CESAR VICO TRUJILLO




SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)	Código GG- OPLPP 07-02	Vigencia			Ámbito o Localidad		
		01	12	14	Barranca	X	Supé



[Handwritten Signature]
CHRISTIAN VIGO TELLO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	EJECUCIÓN, EVALUACION Y CONTROL PRESUPUESTARIO	Código GG- DPLPP 06-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	X	Supe	X	

OBJETIVO.

Su objetivo principal es promover la coordinación de las actividades de las diversas Gerencias, Departamentos, Oficinas y Administraciones, manteniendo el presupuesto dentro de parámetros aceptables, comparando las cifras presupuestadas y las reales.

BASE LEGAL.

- ✓ Directivas de la Dirección General del Presupuesto Público del MEF.
- ✓ Directiva Interna de la EPS

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Procesa operaciones de ingresos y gastos de las unidades facultadas a comprometer gastos (Recursos Humanos, Abastecimiento, Gerencia Administrativa Financiera, Administración Supe, etc.)
 - Facturación y recaudación
 - Órdenes de Compra y Servicio del Dpto. de Abastecimiento.
 - Planillas de haberes, CTS, Gratificación, y otros compromisos de personal.
 - Contratos y convenios.
 - Sentencias y laudos
 - Dietas.
 - Servicios Públicos (agua, telefonía, electricidad).
 - Impuestos y fraccionamientos.
 - Fondos fijos
 - Liquidaciones de rendición de cuentas.
 - Otros ingresos y compromisos.
- ✓ Monitoreo de los créditos presupuestarios aprobados en el PIA.
- ✓ Elaboración de información de Ejecución Presupuestaria trimestral más nota informativa.
- ✓ Elaboración de información de Evaluación semestral y Anual del PIA más resumen ejecutivo comparando gastos ejecutados en aplicativo informático de la DGPP.
- ✓ OPP imprime Reportes de ejecución y evaluación del presupuesto de acuerdo al cronograma que establecen las directivas de la DGPP, sello y firma y remite a Gerencia General para su visto bueno. Adicionalmente emite informe de gestión para la Gerencia General con resultados de la ejecución presupuestal.
- ✓ Gerencia General aprueba la ejecución trimestral y evaluación semestral y anual del presupuesto institucional y genera oficio de presentación.
- ✓ OPP presenta y sustenta la ejecución trimestral y evaluación semestral y anual del presupuesto institucional ante los señores de la DGPP del MEF, Contraloría General de la República y Comisión de Presupuesto y Cuenta General del Congreso de la República.

FLUJOGRAMA.



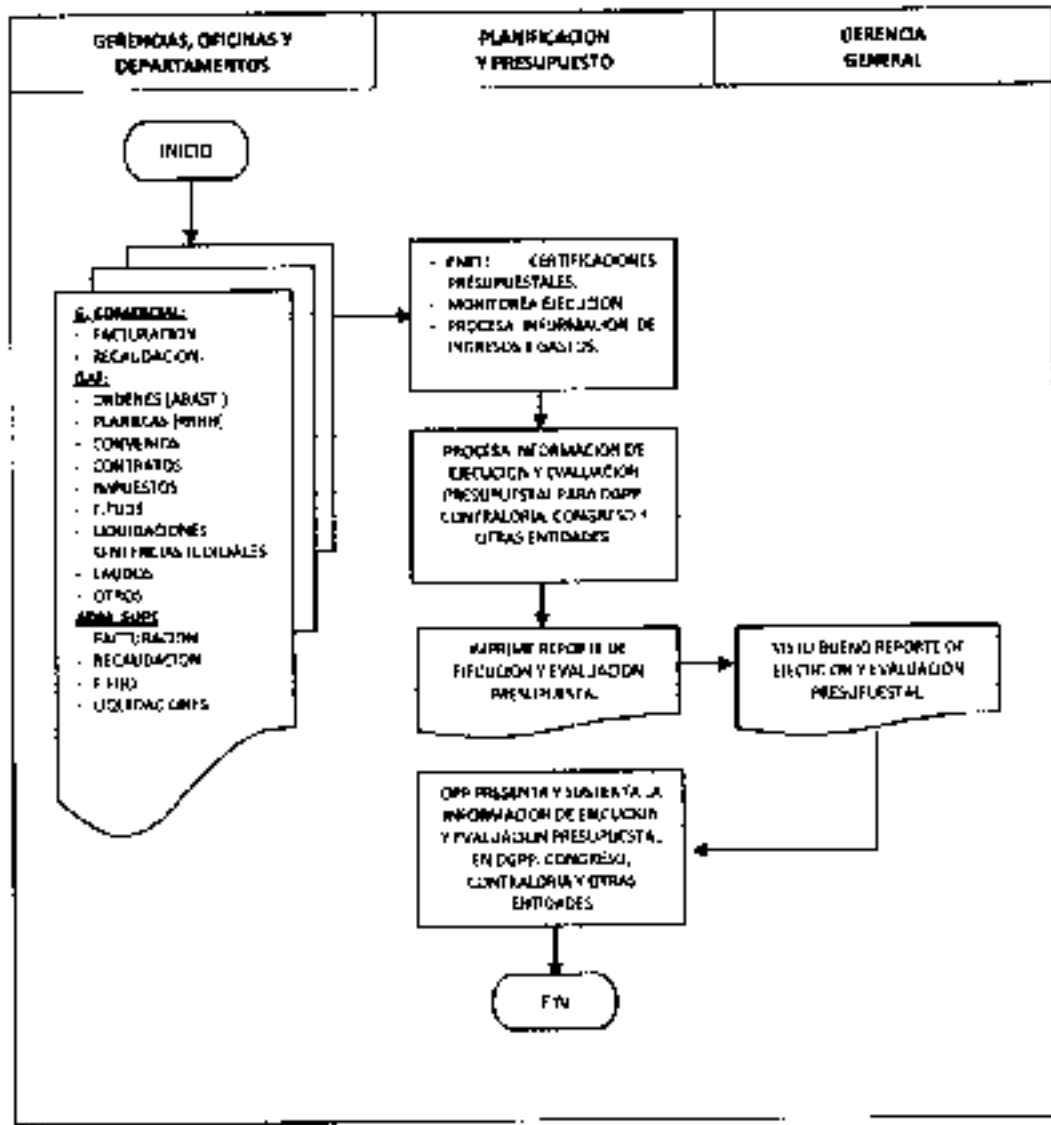

CESAR VICO VELADA



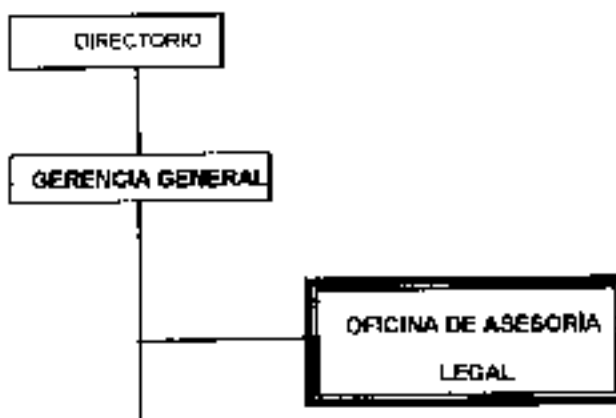
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA EJECUCION, EVALUACION Y CONTROL PRESUPUESTARIO	Código			Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GG-OPLPP-08-02	01	12	14	Barranca	X	Supu	X	



[Handwritten signature]
OSCAR VARGAS LEGADA



PRESENTACIÓN

La Oficina de Asesoría Legal, es el órgano de asesoramiento encargado de asegurar que los actos administrativos de la entidad, se ajusten a ley, mediante la adecuada interpretación, asesoramiento, difusión y opinión sobre los asuntos legales que afecten a la institución.

La Oficina de Asesoría Legal está a cargo de un funcionario de confianza, quien depende funcionalmente del Gerente General. Teniendo en cuenta los siguientes documentos de gestión: La Estructura Orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), el Cuadro de Asignación de personal (CAP) todos ellos aprobados por la Junta General de Accionistas con sus resoluciones respectivas. Además, está enmarcado en los lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del Control Interno contenidos en la Ley de Control Interno N°28718, que promueve una administración adecuada de los recursos públicos, guardando así coherencia con los respectivos dispositivos legales que regulan el funcionamiento de la entidad.

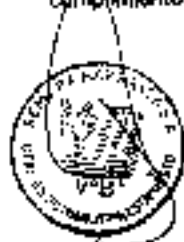
INTRODUCCION

La Oficina de Asesoría Legal es el órgano encargado de velar que los actos administrativos emitidos por la EPSA SEMAPA BARRANCA S.A., se ajusten a la normalidad vigente, mediante la adecuada interpretación, difusión y opinión sobre los asuntos legales que afecten a la institución.

Para llevar a cabo la rotunda acción jurídica en la EPSA SEMAPA BARRANCA S.A., utiliza varios procedimientos internos en el manejo de su documentación y decisiones internas; sin embargo, para efectos del presente manual, se ha detallado sólo los procedimientos más importantes y frecuentes que ejecuta la Gerencia de Asesoría Legal de forma concisa, clara y rápida. Es conveniente precisar en este sentido, el presente manual pretende dar a conocer los principales procedimientos internos que se ejecutan en Asesoría Legal.

OBJETIVOS.

- ✓ Presentar en forma clara, concisa y funcional los principales procedimientos de la Oficina de Asesoría Legal, relacionados con las funciones que le atribuye el ROF
- ✓ Brindar información de las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos ejecutados para el cumplimiento de las funciones de la Oficina de Asesoría Legal.





SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

- ✓ Verificar el cumplimiento de los procedimientos llevados a cabo por la Oficina de Asesoría Legal. El presente Manual de Procedimiento MAPRO tiene como propósito que los actos administrativos generados por las diferentes dependencias de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., se apliquen correctamente, de tal modo que las opiniones legales y los vistos de conformidad sean de acuerdo a las normas y leyes vigentes.

ALCANCE


A todas las Gerencias y áreas de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

FINALIDAD

Asumir la defensa de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., en los asuntos litigiosos en que intervenga directa o indirectamente ante los diferentes organismos jurisdiccionales, observando siempre que la defensa de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., y para los casos de saneamiento y laborales, civiles y penales



ENRIQUE VILCO YERANA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	OPINION LEGAL	Código		Vigencia			Ámbito o Localidad	
GG-ASLEG-02-01		01	12	14	Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

La Oficina de Asesoría Legal tiene por objetivo lograr la correcta aplicación de las normas legales de acuerdo a las leyes vigentes, emitiendo opiniones conducentes al cumplimiento de funciones de línea y asesoramiento en los actos administrativos de la entidad.

ALCANCE.

A todas las gerencias de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Diversas áreas solicitan opinión legal.
- ✓ Recepción, registra expediente, coloca sello de proveído y entrega a Gerente General.
- ✓ Revisa informe legal, observa de ser el caso, coordina con los abogados sobre los temas materia de consulta y firma informe legal entrega a Secretaría.
- ✓ Registra, numeró informe legal y remite al área solicitante adjunto al expediente con los antecedentes e información recaudada con conocimiento en algunos casos a la Gerencia General y Directorio.
- ✓ Recepción documentación registra, firma cargo.

OFICINA DE ASESORIA LEGAL.

- ✓ Recibe, cargo y lo archiva.

FLUJÓGRAMA.




 CESAR VIGÓ YRABADA

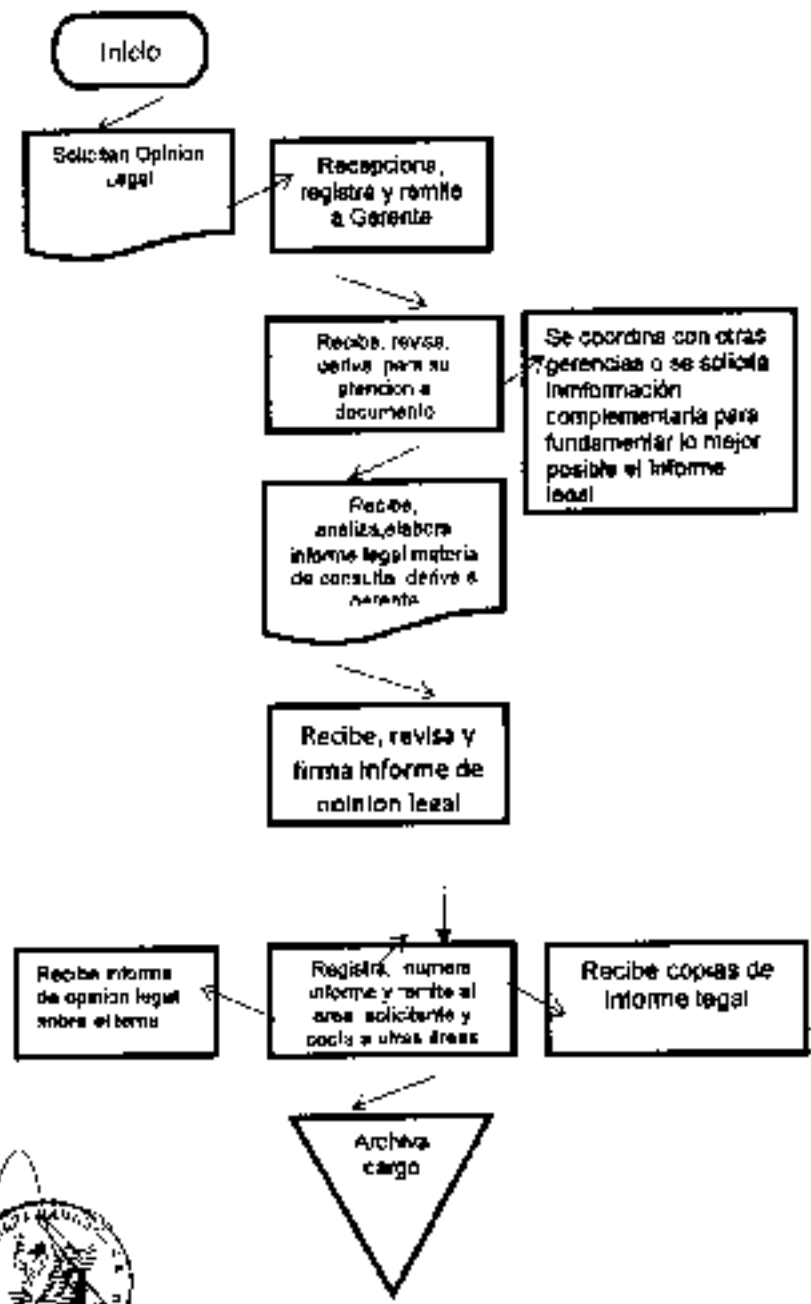


SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA OPINION LEGAL	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	GG-ASLEG-02-02	01	12	14	Barranca	X	Supe	X

DIVERSAS AREAS OFICINA ASESORIA GERENCIAS



[Handwritten signature]
CEBAN VICO TORADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	VISACION DE RESOLUCIONES, CONTRATOS, DIRECTIVAS Y CONVENIOS	Código GG-ASLEG-03-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
Barranca		X	Supe	X	X	X	X

OBJETIVO.

Asegurar que los proyectos de resoluciones, contratos, directivas y convenios se ajusten a ley.

ALCANCE.

A todas las Gerencias de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Diversas áreas solicita visación de documentos: Resoluciones, Contratos, Directivas y Convenios
- ✓ Secretaría recepciona y registra documento con proyecto de resolución, contrato, convenio y/o directiva y deriva a Gerencia.
- ✓ Recibe, revisa y deriva a Abogado encargado para resolver el tema.
- ✓ Recibe documentación con los proyectos solicitados, revisa el fundamento legal a fin de verificar que se encuentre de acuerdo a ley elabora el informe legal y entrega al Gerente.
- ✓ Revisa proyecto de documentos, visa los aptos en señal de conformidad, ordena su devolución a os que tienen observaciones para su corrección al área respectiva, firma informe legal
- ✓ Recibe, revisa, registra y numera informe legal para proseguir con el trámite de aprobación de la Gerencia General para los observados, elabora Memorándum, al área de origen para su corrección y entrega a Gerencia general
- ✓ Recibe, y firma Memorándum, de devolución para corrección de documentos.
- ✓ Registra, numera y remite al área solicitante documento para la corrección respectiva, entrega y archiva cargo.

FLUJOGRAMA.




CESAR VICO TORADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

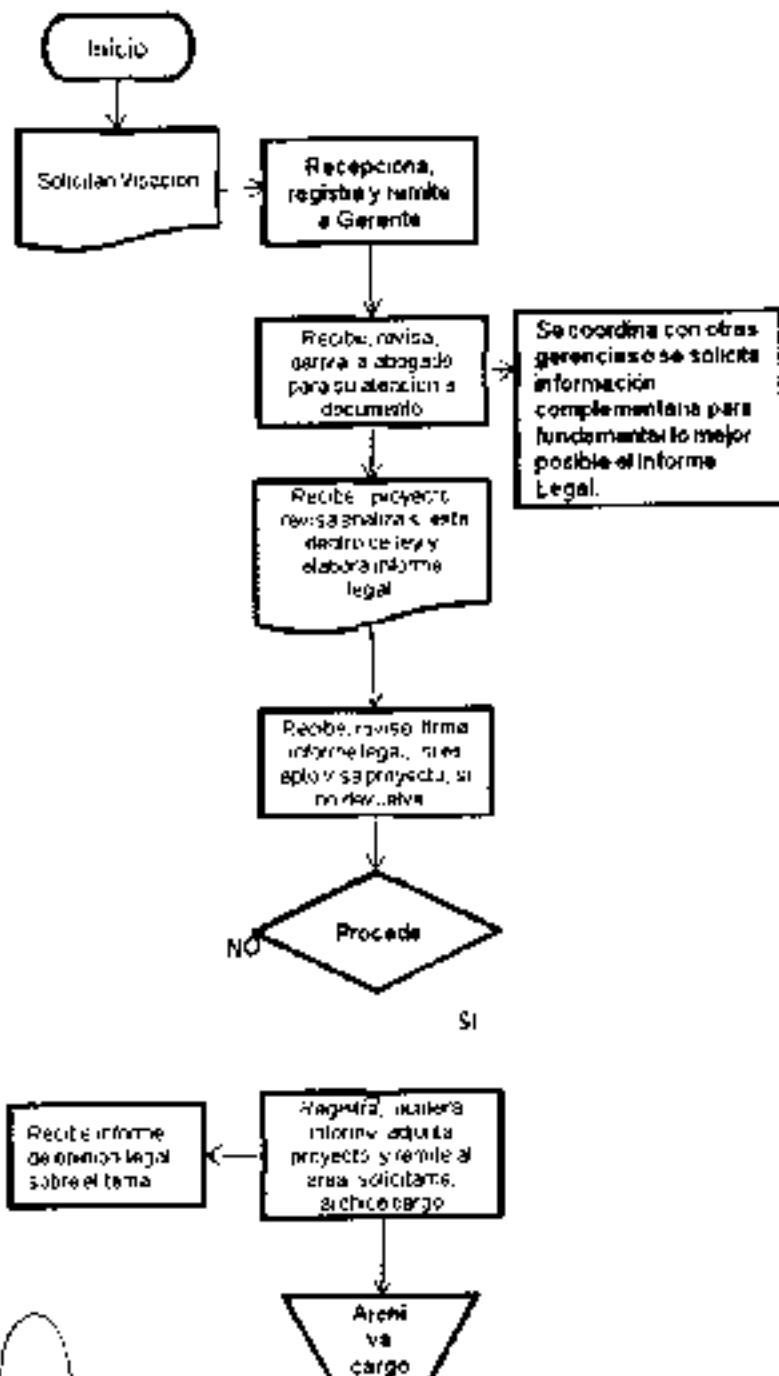
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA VISACION DE RESOLUCIONES, CONTRATOS, DIRECTIVAS Y CONVENIOS

Código	Vigencia		
GG-ASLEG-03-01	01	12	14


Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supe	X

DIVERSAS AREAS OFICINA ASESORIA GERENCIAS



[Handwritten Signature]
GERAR VICO PEJANA

FINALIDAD,

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	REDACCIÓN DE RESOLUCIONES	Código GG- ASLEG- 04-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
Barranca X Supe X							

Participar en las Designaciones, Reconocimientos, Habilitación, Reconocimiento de derechos, Reconocimiento de beneficios laborales.

REFERENCIAS

- ✓ Antecedentes de la Gerencia.
- ✓ Provedo de la Gerencia General o Gerencias solicitantes.
- ✓ Especificar en antecedentes la cadena presupuestal o elementos inherentes a la Resolución.

PROCEDIMIENTOS

- ✓ Gerencia General, deriva con proveído a Asesoría Legal.
- ✓ Secretaría de Asesoría Legal recepción documentación y remite a Jefe de la Oficina Asesoría Legal.
- ✓ Jefe de la Oficina de Asesoría Legal deriva al abogado especialista
- ✓ Abogado especialista, elabora Redacción y pasa a Oficina de Asesoría Legal para VºBº.
- ✓ Gerente deriva a Secretaría.
- ✓ Secretaría tramita visación a demás instancias hasta Gerencia General

FLUJOGRAMA.


CESAR VIDÓ VEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

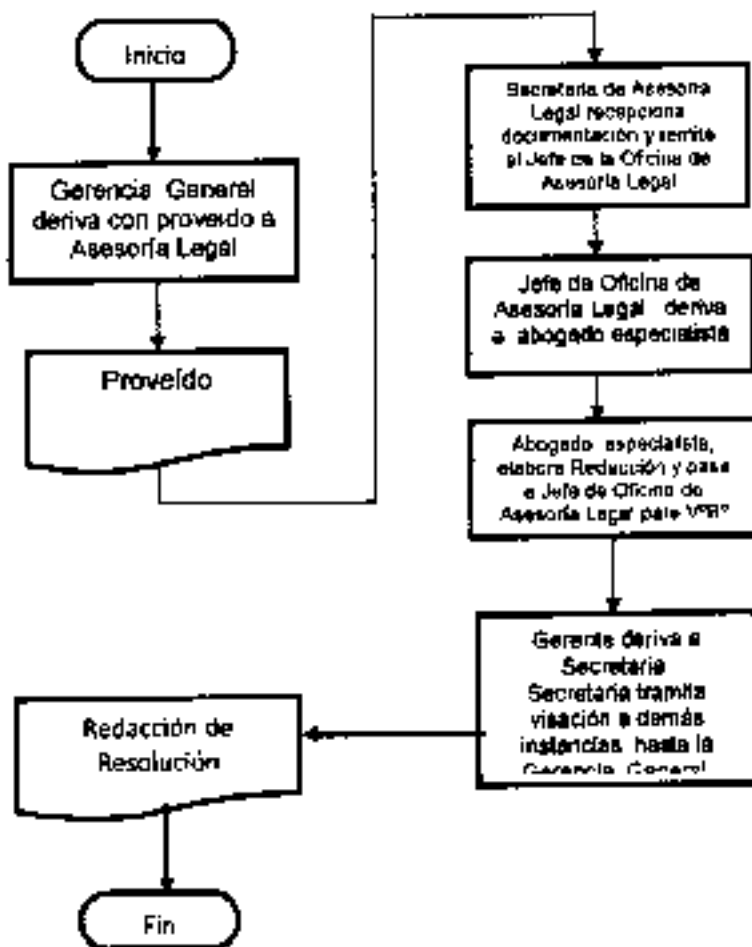
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA REDACCIÓN DE RESOLUCIONES


Código	Vigencia		
GG-ASLEG-04-02	03	12	14

Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supe	X

GERENCIA GENERAL OFICINA DE ASESORIA LEGAL



[Handwritten signature]
ZUBAR VIGO YENNER

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ATENCION DE DESPACHO	Código GG- ASLEG- 05-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad
Barranca X Supe X						

OBJETIVO.

Dara trámite a las solicitudes, pedidos, requerimientos u otras cotidianamente.

REFERENCIA.

Requerimiento, documento o proveído.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Gerencia General, remite a la Oficina de Asesoría Legal documentos diversos para ser atendidos.
- ✓ Secretaria de la Oficina de Asesoría Legal recepciona, registra documentación y remite al Jefe de la Oficina de Asesoría legal.
- ✓ Jefe de la Oficina de Asesoría legal, analiza y traslada a abogado correspondiente
- ✓ Abogado especialista ejecuta documento y traslada a Jefe de la Oficina de Asesoría Legal
- ✓ Oficina de Asesoría Legal, traslada documento a Secretaria
- ✓ Secretaria traslada documento a la instancia que corresponda.

FLUJOGRAMA.




SEMAPA BARRANCA



SEMAPA BARRANCA S.A.

SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

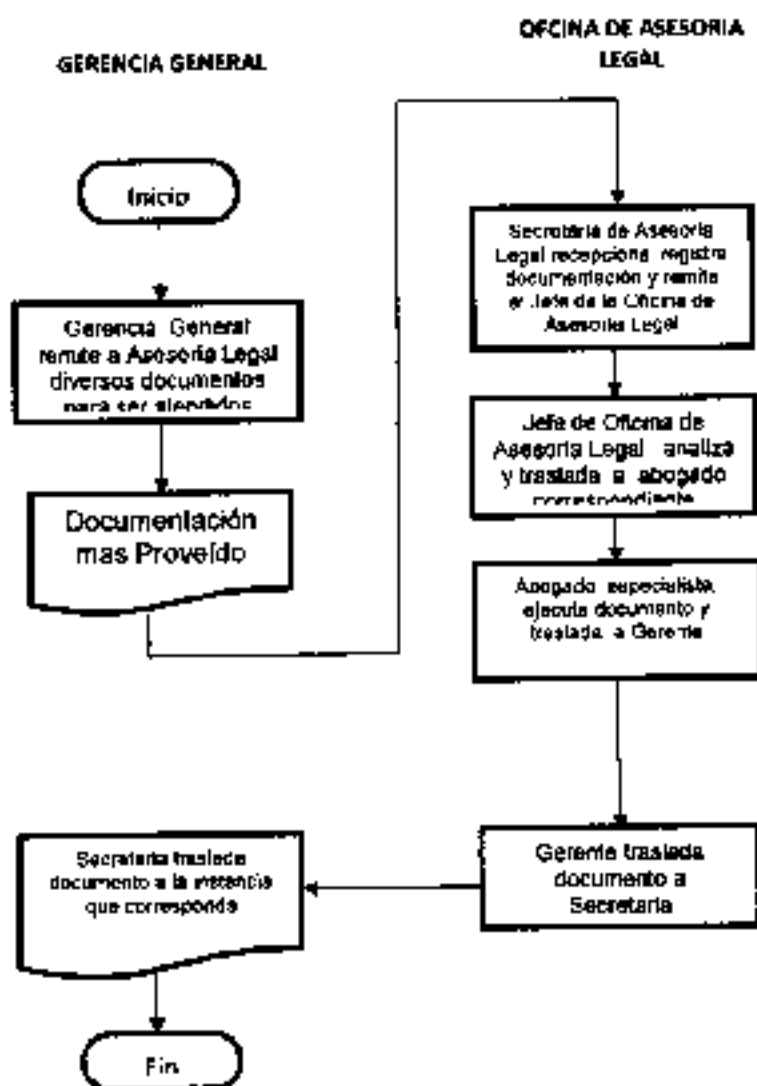
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ATENCION DE DESPACHO

Código	Vigencia		
	01	12	14
GG-ASLEG-05-02			

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---



GESAR VIDO TEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

OFICINA DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

PRESENTACIÓN.

El Manual de Procedimientos Administrativos de la Oficina de Estadística e Informática de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., es un documento de gestión a través del cual se describen los procesos específicos, a efecto que las diversas Departamentos y Oficinas orgánicas de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., conozcan sus objetivos y procesos. En tal sentido debe constituirse en una fuente permanente de consulta.

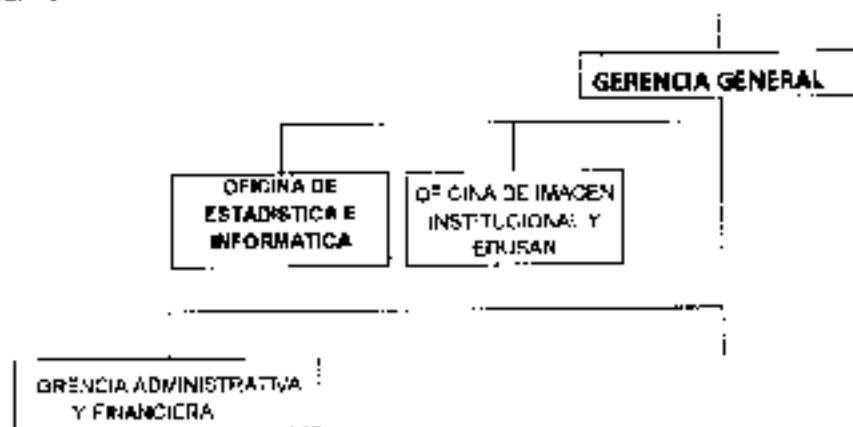
El presente documento ha sido formulado por la Oficina de Planificación y Presupuesto, en coordinación con la Oficina de Estadística e Informática, en el marco de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones - ROF y el Manual de Organización y Funciones MOF, de la EPSA SEMAPA BARRANCA S.A., considerando que toda organización es dinámica, este Manual está sujeto a permanente actualización, como consecuencia de evaluaciones que impliquen su modificación.

GENERALIDADES.

EPS SEMAPA BARRANCA S.A., se encuentra organizada formalmente de acuerdo al Organigrama vigente aprobado en Sesión de Directorio, en la que se muestra la ubicación orgánica de la Oficina de Estadística e Informática materia del presente Manual de Procedimientos.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

GERENCIA GENERAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es un documento técnico normativo que presenta en forma ordenada y sistemática los procedimientos a seguir para lograr el trabajo de acuerdo a métodos previstos; desarrollándose en base a la Estructura Orgánica vigente y tiene carácter instructivo e informativo.

OBJETIVOS.

Todos los procedimientos tienen los siguientes objetivos comunes:

- ✓ Guiar u orientar el trabajo, formalizando los procesos y procedimientos racionalizados en tiempo presente-futuro, dándoles un ordenamiento y coherencia en lograr resultados y rendimientos óptimos.




EEBAN VIGO TORADA



SEMAPA BARRANCA S.A.

SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- ✓ Reforzar el modelo de la estructura, diseñando los procesos y procedimientos para que respondan al manejo de resultados a través de los procesos.
- ✓ Buscar la eficacia en los resultados y la eficiencia en lograr la reducción de los costos.
- ✓ Agilizar la toma de decisiones, buscando que cada área sin la intermediación de las Oficinas y Departamentos superiores.

ALCANCE.

El presente Manual es de aplicación por los trabajadores que laboran en la Oficina de Estadística e Informática, o que tienen relación con el desarrollo de Sistema de Información.

LEGAL.

- ✓ Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento.
- ✓ Resolución de Contraloría General N° 320-2008-CG, que aprueba las "Normas de Control Interno", que son de aplicación a las entidades del Sector.
- ✓ Resolución Ministerial N° 274-2008-PCM, que aprueba la "Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico".
- ✓ Directiva Niveles Jerárquicos de Comunicaciones, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 013-2010-GG.
- ✓ Ley 27806-2003. Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.

ACTUALIZACIÓN.

El Manual de Procedimientos se evaluará y revisará, en su nivel, por lo menos una vez al año, por la Oficina de Planificación y Presupuesto en coordinación con la Oficina de Estadística e Informática, también podrá ser actualizado en los siguientes casos:

- ✓ Por disposición del Gerente General.
- ✓ A solicitud del encargado de la Oficina de Estadística e Informática.
- ✓ A solicitud del Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto.
- ✓ Cuando se apruebe o modifique una disposición administrativa o legal que afecte las funciones generales y atribuciones de la Oficina de Estadística e Informática y tenga relación con el Manual de Procedimientos de Sistemas de Información.

APROBACION.

- ✓ La Oficina de Estadística e Informática deberá de dar su conformidad de los cambios que se realicen.
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto elevará el proyecto definitivo del Manual de Procedimientos a la Gerencia General, para su aprobación.
- ✓ La aprobación del Manual de Procedimientos será mediante Resolución de Gerencia General. El Gerente General lo pondrá en vigencia, siendo su potestad informar al Directorio.
- ✓ Es requisito previo para la aprobación del referido Manual de Procedimientos, la visación de la Oficina de Planificación y Presupuesto, en señal de conformidad.

FINALIDAD DEL MANUAL.

- ✓ Informar, guiar y establecer uniformidad, claridad y eficiencia en cada uno de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- ✓ Describir la secuencia lógica de las distintas operaciones o casos de que se compone su procedimiento.

ALCANCE DEL MANUAL.

El ámbito operativo del Manual de Procedimientos, está circunscrito a la oficina de Planeamiento y Presupuesto que contempla la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.



CESAR VISO TEJADA



RESPONSABILIDAD.


La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, será el nivel organizacional que se haga cargo de la aplicación del procedimiento establecido, debiendo la Gerencia General velar de su cumplimiento.

REVISION.

El presente Manual de Procedimientos MAPRO, de la Oficina de Estadística e Informática será revisado permanentemente, estando sujeto a modificaciones, cuando las circunstancias lo requieran; los cambios se harán efectivos de acuerdo a disposiciones legales y administrativas pertinentes. La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y a solicitud de la oficina de Estadística e Informática, se programa y ejecuta la actualización del MAPRO en coordinación con la oficina de Estadística e Informática como una actividad, en el Plan Operativo de cada año.

PROCEDIMIENTOS.




SECRETARÍA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS																					
	SOPORTE TECNICO A LAS COMPUTADORAS Y MANTENIMIENTO DE RED INTERNA			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th colspan="3">Vigencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GG-EST-INF. 02-01</td> <td>01</td> <td>12</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>			Código	Vigencia			GG-EST-INF. 02-01	01	12	14	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Ámbito o Localidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Barranca</td> <td>X</td> <td>Supe</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>				Ámbito o Localidad				Barranca	X	Supe
Código	Vigencia																								
GG-EST-INF. 02-01	01	12	14																						
Ámbito o Localidad																									
Barranca	X	Supe	X																						

OBJETIVO.

Mantener en perfecto estado de operatividad los equipos informáticos de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE.

A todas las Gerencias, Oficina Estadística e Informática, de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIA.

Cada Área solicitará mediante informe y/o solicitud de Requerimiento, su atención a la Gerencia General, con copia de cargo a la Oficina de Estadística e Informática para su atención

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Oficina Estadística e Informática recibe el requerimiento.
- ✓ El Jefe de la Oficina Estadística e Informática dispone su atención.
- ✓ El técnico asistente o Jefe de la Oficina responsable proceda a la atención.

FLUJOGRAMA



CESAR VIGO TELLO



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

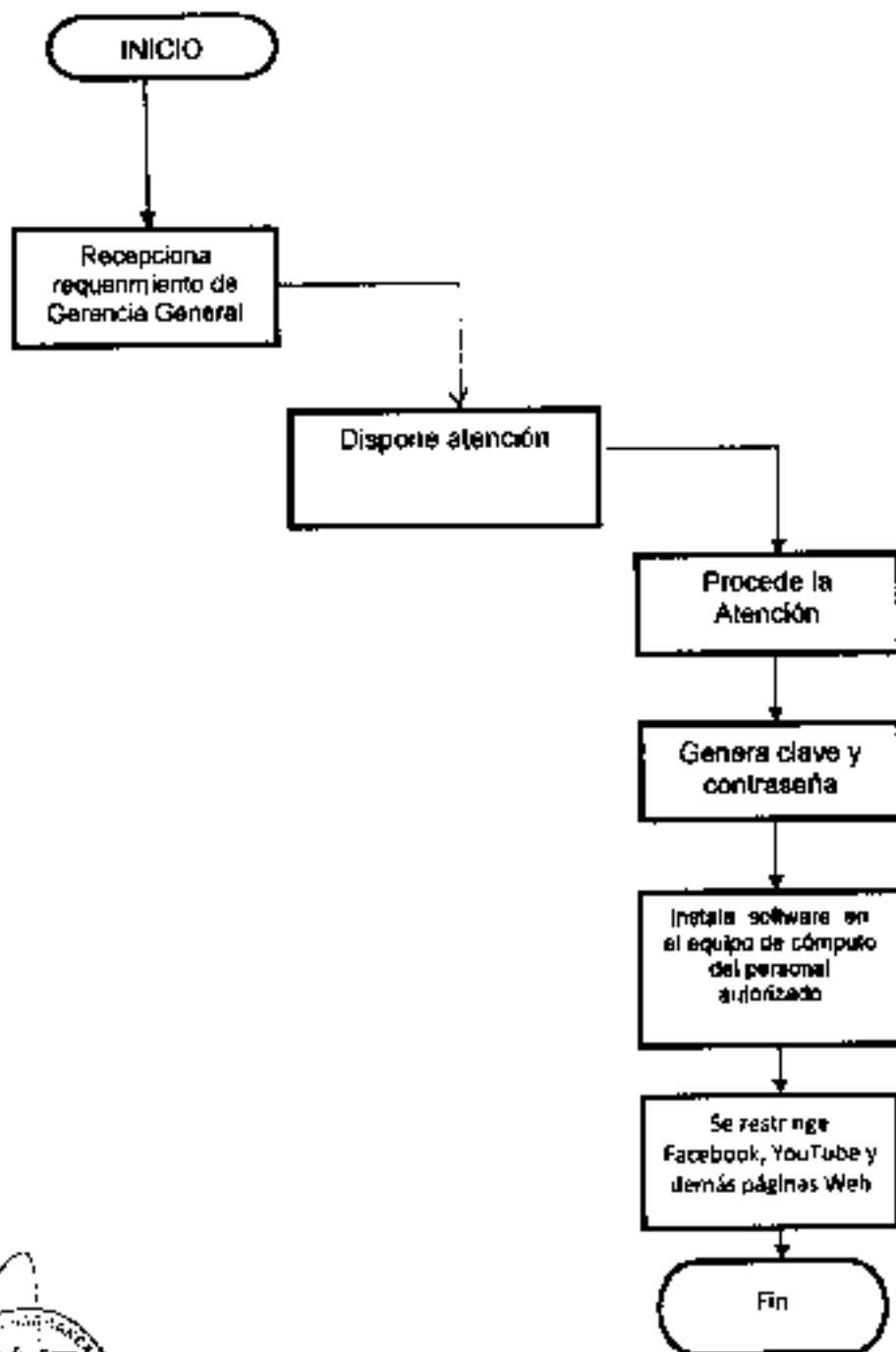
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA SOPORTE TÉCNICO A LAS COMPUTADORAS Y MANTENIMIENTO DE RED INTERNA	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GG-EST- INF. 02-02	01	12	14	Barranca	X	Supl


(a) SOPORTE TÉCNICO

JEFE INFORMATICA

TÉCNICO RESPONSABLE



[Handwritten signature]
ZIBAN VIGÓ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONDUCCIÓN DE LA PÁGINA WEB Y DEL PORTAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
GG-EST- INF. 03-01		01	12	14	Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

Mantener actualizada la información requerida por Normas establecidas.

REFERENCIA.

Información de los Órganos y Unidades Orgánicas necesarias para que sea mostrada en la Web de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., mediante Informe de la Gerencia General.


DESCRIPCIÓN.

- ✓ El personal encargado recepción la documentación a mostrar en la Web.
- ✓ El Jefe del Área Funcional de Soporte Informático recepción información bajo responsabilidad del área usuario, revisa, clasifica información, dispone atención.
- ✓ El técnico responsable ingresa la información proporcionada que permanecerá en la página Web de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., y del Portal del Servicio al Ciudadano.

FLUJOGRAMA.



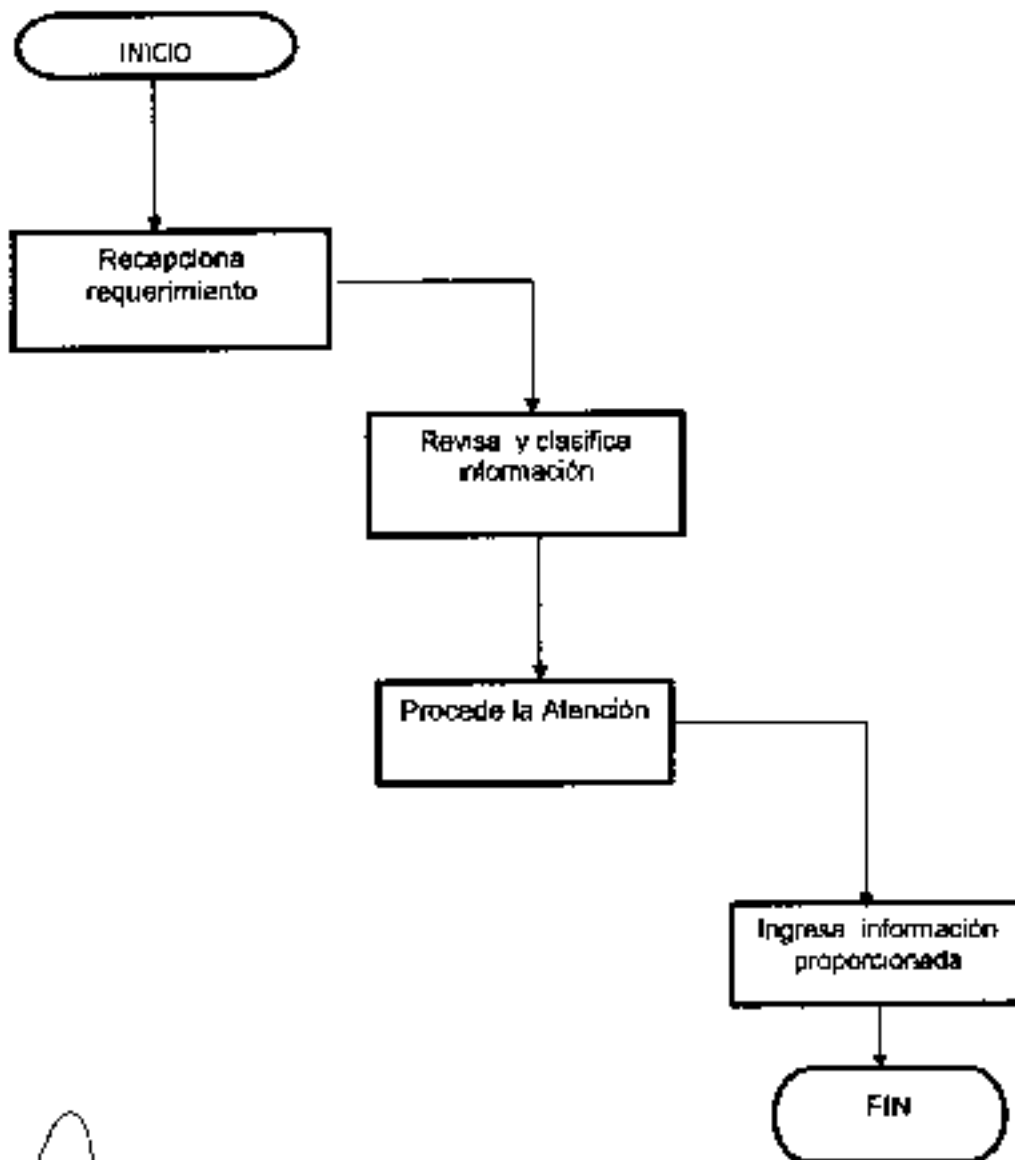

CESAR VIDÓ VELÁZQUEZ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	FLUJOGRAMA IMPLEMENTACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONDUCCIÓN DE LA PÁGINA WEB Y DEL PORTAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GG-EST- INF. 03-02		01	12	14	Barranca	X	Supe


PERSONAL ENCARGADO

JEFE INFORMATICA

TECNICO RESPONSABLE



[Handwritten signature]
 SEMAPA BARRANCA S.A.

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
			Barranca	X	Supc	X	

OBJETIVO.

Expresar la información en forma cuantitativa, mediante gráficos e indicadores estadísticos para su interpretación Institucional. (Registro de Ventas, Recaudación y Volúmenes etc.).

ALCANCE.

Gerencias de Líneas, Oficina de Estadística e Informática, unidades orgánicas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

PROCEDIMIENTO.

- ✓ Recepción mediante Informe y/o formato de solicitud a la gerencia General la información consolidada, revisa la información, realiza el control de calidad, bajo responsabilidad del usuario que emite la información.
- ✓ Si no pasa el control de calidad es revisado por el Jefe de la Oficina de Informática para su corrección, una vez subsanado las observaciones
- ✓ Recibe los indicadores a los usuarios internos de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A. los evalúa y realiza un control de calidad, y se publica
- ✓ frecuencia de información mensual.

FLUJOGRAMA.



[Handwritten Signature]
CECILIA VIBO PEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

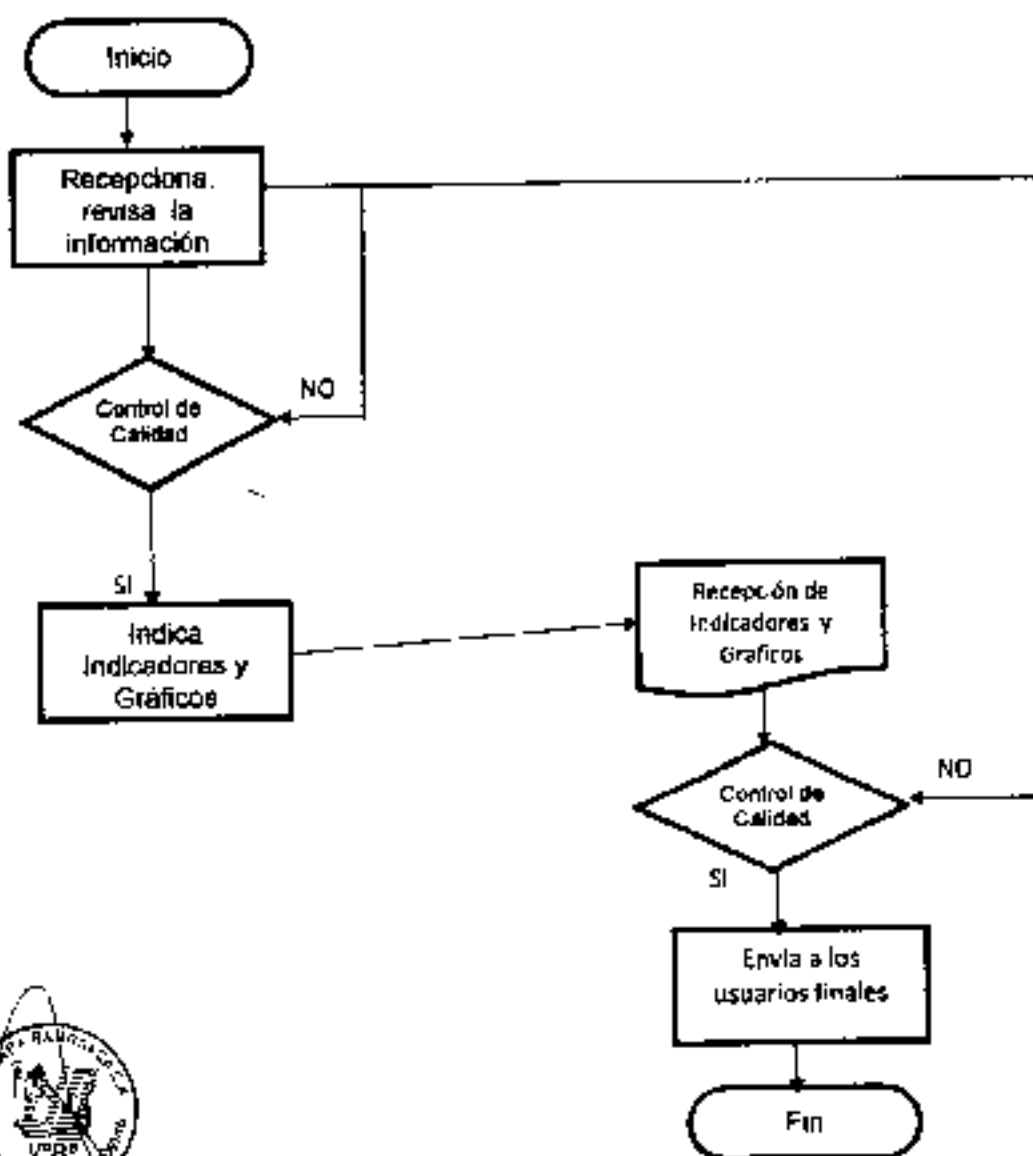
FLUJOGRAMA ELABORACIÓN DE INDICADORES Y GRÁFICOS ESTADÍSTICOS PAGINA WEB.

Código	Vigencia		
GG-EST-INF. 04-02	01	12	24


Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supa	X

ESTADISTICA

INFORMATICA



[Handwritten signature]
 CESAR VIGOR MORALES

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
								ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
GG-EST-INF-05-01		01	12	14	Barranca	X	Supe	

OBJETIVO.

Contar con información de distintas fuentes estadísticas, que permitan la adecuada toma de decisiones

ALCANCE.

Gerencias de líneas, Oficina de Estadística e informática, áreas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIAS.

Ley 27806-2003, Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Recopila la información del Sistema Comercial, Sistema de Indicadores de la Sunese, ERP Administrativo mediante informe y/o solicitud
- ✓ Realiza el control de calidad a la información recibida de las diferentes Gerencias de líneas y oficinas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A. encontrarse observaciones deberán ser corregidas por el área usuaria
- ✓ Elabora un resumen de la información detallando casos específicos y generales
- ✓ Luego es derivado a la jefatura para su evaluación y/o corrección.
- ✓ Recopila y Evalúa y/o corrige la interpretación de la Información.
- ✓ Envía a usuarios finales.

FLUJOGRAMA.




CÉSAR VICO TRUJILLO



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Código

Vigencia

GG-
EST-
INF.
05-02

01

12

14

Ámbito o Localidad

Barranca

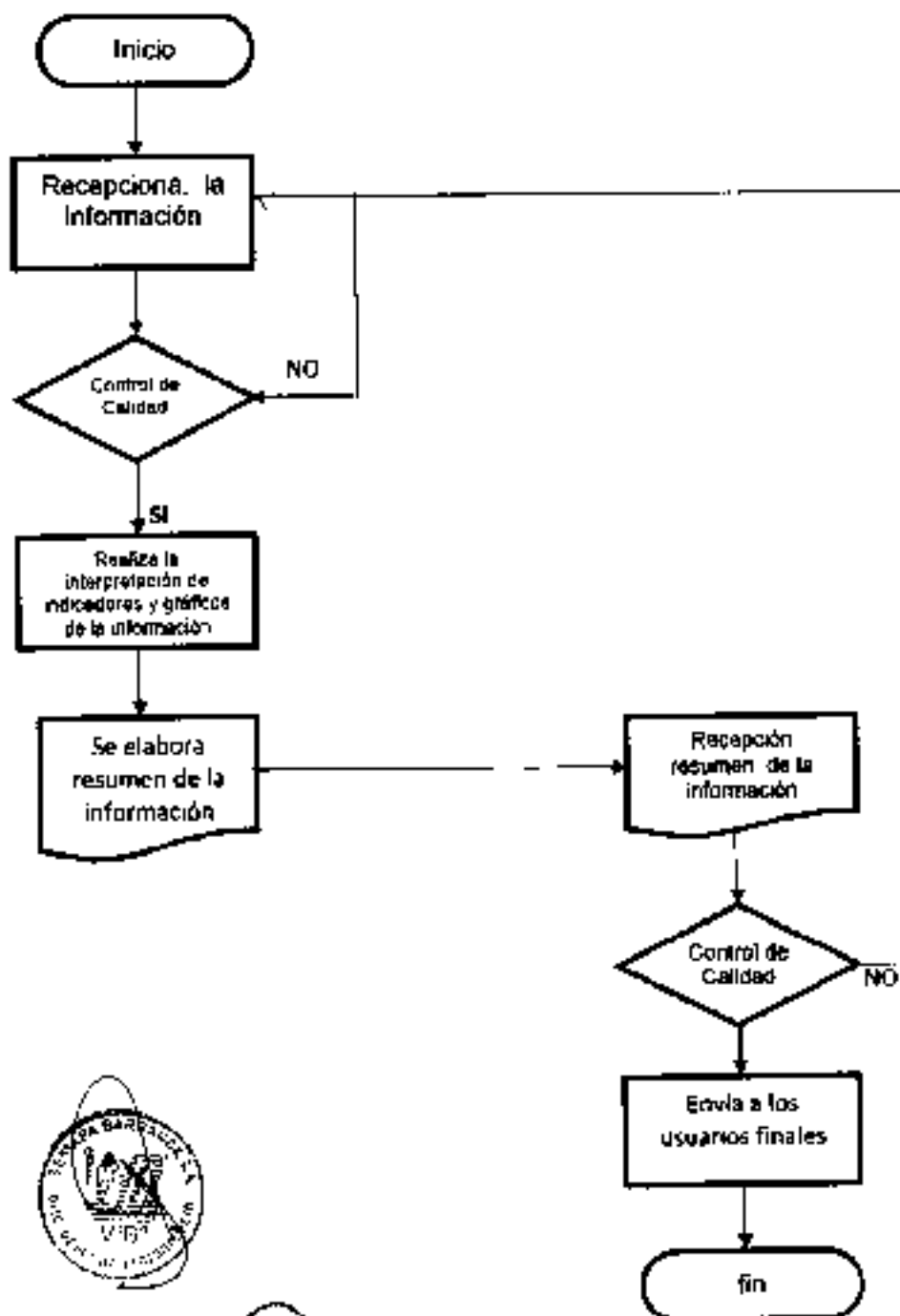
X

Supe


X

ESTADÍSTICA

INFORMÁTICA



[Handwritten signature]
GERARDO VILLOTA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
								ELABORACION DEL BOLETIN INFORMATIVO - WEB	
						Barranca	X		

OBJETIVO.

Publicar en forma regular, a través de boletines, temas inherentes a la información estadística, que son de interés Institucional.

ALCANCE

Gerencias de Líneas, Oficina Estadística e Informática, áreas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A


PROCEDIMIENTO

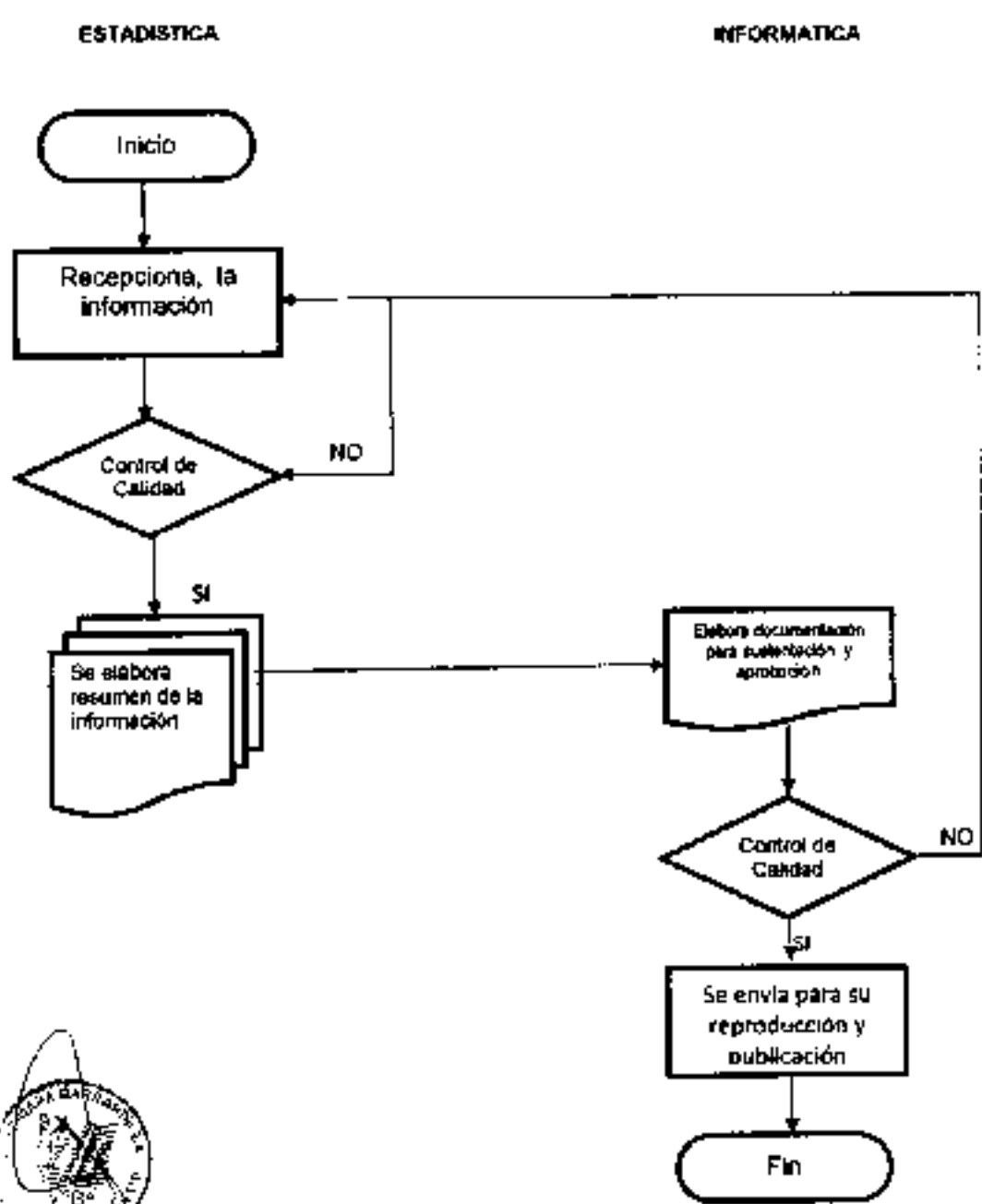
- ✓ Recepciona el resumen de información analizada.
- ✓ Realiza el control de calidad.
- ✓ Si no pase el control de calidad se procede a devolver y corregir las observaciones, una vez subsanado las observaciones es derivado a la jefatura y Equipo de Trabajo.
- ✓ Diseñan y elaboran el boletín informativo.
- ✓ Presenta el boletín finalizado para su aprobación.
- ✓ Si se encontraran observaciones para su aprobación regresa a Estadística para corregir las observaciones.
- ✓ luego de su aprobación le envía para su reproducción y publicación.

FLUJOGRAMA





GERÁN VICO YUJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Barranca	X	Supe	X		



[Handwritten signature]
CESAR VIGO YRIJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE INFORMÁTICA	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GG-EST-INF. 07-01		01	12	14	Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

Contar con Equipos Informáticos operativos y prolongar la vida útil de los mismos.

ALCANCE.

Gerencias de Línea, Oficina de Estadística e informática, unidades orgánicas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIA


Gerencias, Departamentos y Administraciones

PROCEDIMIENTOS

- ✓ Se Recepciona mediante informe gerencia general con copia cargo informática o formato de solicitud de requerimiento de apoyo técnico informático explicando brevemente el problema y se lo entrega a la jefatura
- ✓ Recibe documento de requerimiento de asistencia técnica y lo programa. Estimando fecha de atención.
- ✓ Asigna carga de trabajo entre personal equipo técnico de Estadística e Informática.
- ✓ Personal de Estadística e Informática realiza la Asistencia técnica requerida.
- ✓ Se monitorea cambio de software.
- ✓ Si el equipo tiene software que la Oficina de Estadística e Informática no ha instalado o si desinstalaron los software que fueron instalados de manera predeterminada se hará un informe a la Gerencia General manifestando el mal uso de los equipos por el área usuaria, que se instalaron.
- ✓ Si el problema es solucionado por poca complejidad se informa del mismo a Jefatura.
- ✓ Jefatura da como solucionado el requerimiento presentado con una pequeña observación de los problemas encontrados al área usuaria
- ✓ Si el problema es mayor el equipo pasa a la Oficina de Estadística e Informática para su revisión completa.
- ✓ De necesitar cambiar partes se verifica si hay stock adecuado para el cambio
- ✓ De no haber stock se coordina con el área usuaria para que esté genere su pedido por el ítem a reemplazar.
- ✓ Una vez comprado el ítem a reemplazar el área usuaria entregara dicho ítem a la oficina de estadística e informática para ser reemplazado.
- ✓ Una vez reemplazado la pieza adquirida y el equipo reparado se configura con el software que la Oficina de Estadística e Informática designa siendo estos los únicos que serán usados por el personal de la empresa.
- ✓ De no haber sido solucionado el problema y de requerir un servicio de asistencia más especializado (tercero) se coordina con el área usuaria y patrimonio para realizar la salida del equipo de la empresa para su revisión por intermedio con cargo a la Oficina de estadística e informática
- ✓ La Oficina de Estadística e Informática tras la guía de remisión, proforma o factura de la reparación hecha por el tercero, siendo que el área usuaria tramita el pago respectivo





CÉSAR VIGO MEJÍA


 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
								ASISTENCIA TECNICA Y MATENIMIENTO DE EQUIPOS DE INFORMATICA	Código 66-EST- INF. 07-02	Vigencia 01 12 14
				Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>			

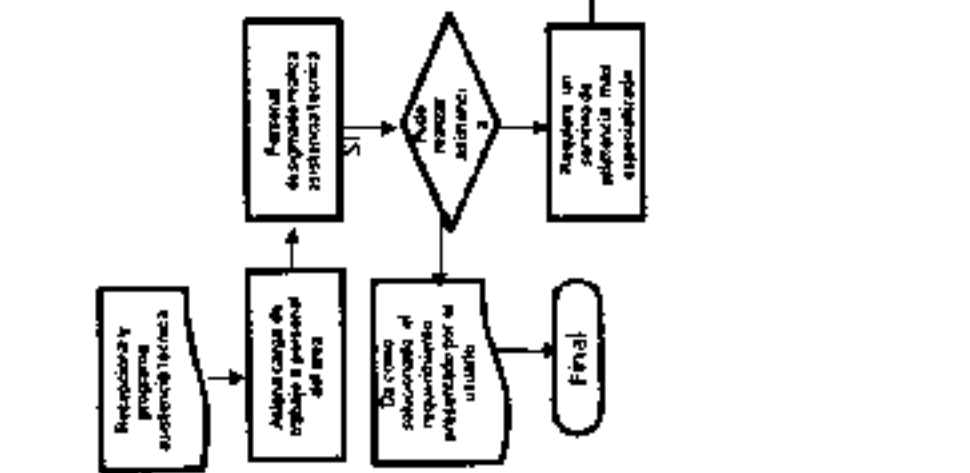
- ✓ Realizado el pago la Oficina de estadística e Informática tramita la devolución del equipo ya reparado al área usuaria.
- ✓ Jefatura da como solucionado el requerimiento presentado al usuario mediante informe al área usuaria y patrimonio.
- ✓ Recepciona informe técnico y se emite informe final del servicio.
- ✓ Jefatura recepciona informe técnico y lo deriva a la gerencia Administrativa para ser atendido por un tercero.
- ✓ Usuario da la conformidad del trabajo se lleva equipo a su área correspondiente.

FLUJOGRAMA.

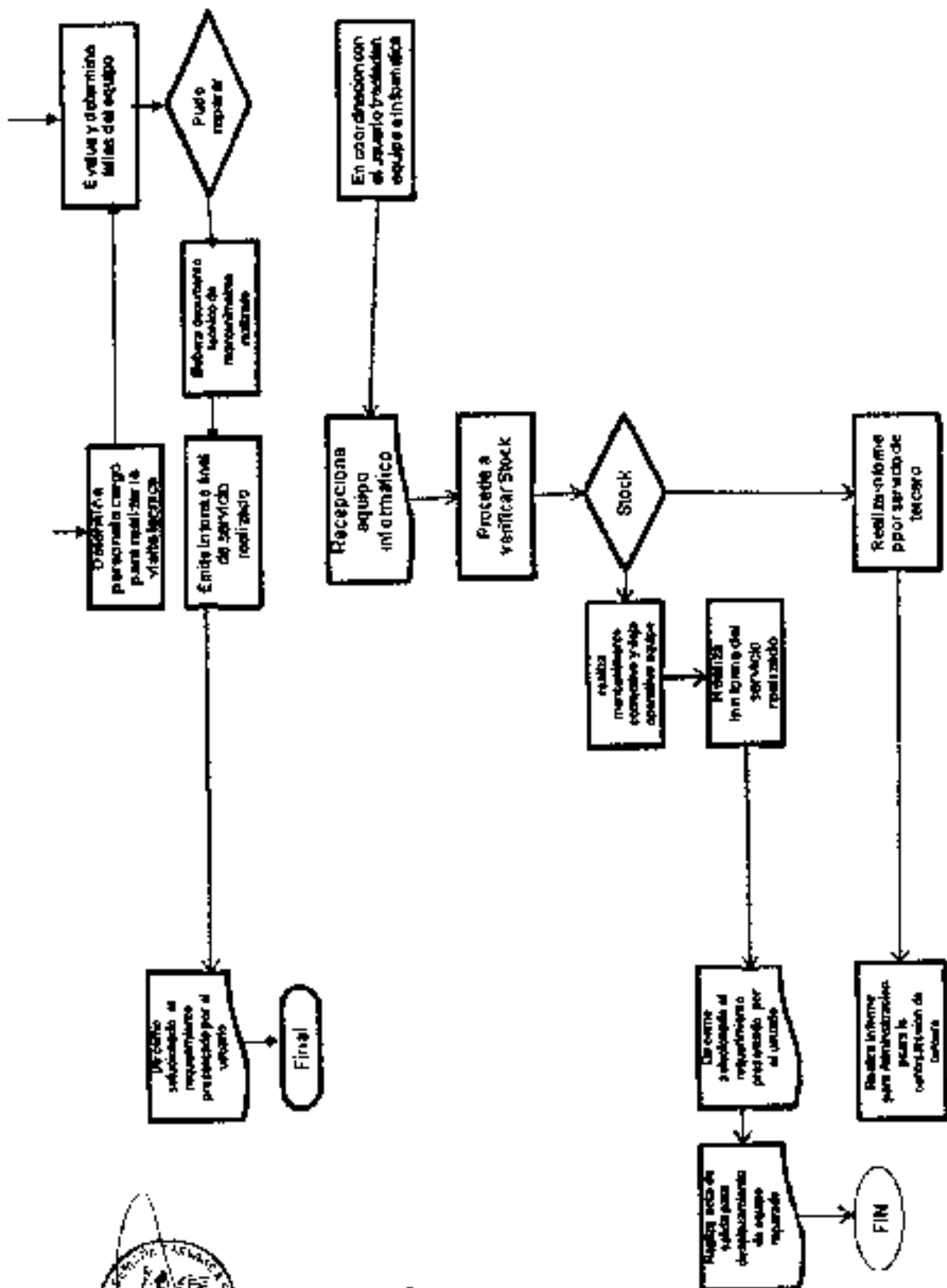


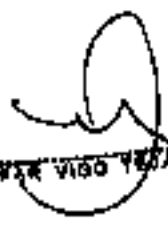

 CESAR VISO TAVADA


	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	FLUJOGRAMA ASISTENCIA TECNICA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE INFORMATICA		Ámbito o localidad Barranca <input checked="" type="checkbox"/> Supe <input type="checkbox"/> X	
SECRETARIA JEFATURA		ET INFORMÁTICA	ET INFORMÁTICA AREA DEL USUARIO	
ET CERIO E INFORMÁTICA		GG-EST-INF. 07-02	Código 01	Vigencia 12 14



FERRAS VIGO TELADA




 FERNANDO VILLALBA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	EJECUCION DE BACKUPS	Código GG- EST- INF. 08-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
Barranca		<input checked="" type="checkbox"/>	Supa	<input checked="" type="checkbox"/>			

OBJETIVO.

Normar los procedimientos y lineamientos técnicos para salvaguardar la información relevante de la entidad a fin de prevenir pérdidas.

ALCANCE.

Comprende a la oficina de Informática como órgano de apoyo a la Gerencia General, en cumplimiento de esta actividad.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

Backup (Copia de seguridad): Es la copia total o parcial de información importante del disco duro, cde, bases de datos u otro medio de almacenamiento. Esta copia de respaldo debe ser guardada en algún otro sistema de almacenamiento masivo, como ser disco duro, CD, DVD o cinta magnética. Los backup se utilizan para tener una o más copias de información considerada importante y así poder recuperarla en el caso de pérdida o daño de la copia original.

REFERENCIAS.

Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM, que aprueba la Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico.

RESPONSABILIDADES.

Jefe Oficina de Estadística e Informática: Dar cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente instructivo.

Oficina de Estadística e Informática: Es el responsable de realizar los Backups.

PROCEDIMIENTOS.

Definir la política de backups.

Las pérdidas de información se pueden presentar de formas muy variadas: virus informáticos, fallos de electricidad, errores de hardware y software, caídas de red, errores humanos, incendios, inundaciones, etc y aunque no se pueda prevenir cada una de estas interrupciones, la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., sí puede prepararse para evitar las consecuencias que éstas puedan tener sobre su negocio.

Por eso es importante definir a que información se sacará copias de seguridad.

INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS.

- ✓ Sistema y Base de datos del SISTEMA INTEGRADO ADMINISTRATIVO, ubicado en el servidor de la EPS.
- ✓ Sistema Escritorio, Sistema Web y Base de datos del (SISTEMA INTEGRADO COMERCIAL), ubicado en el servidor de la EPS.
- ✓ Base de Datos de Microsoft Exchange (Sistema de Correo Interno), ubicado en el servidor de la EPS.
- ✓ Sistema Web y Base de Datos Portal Principal de la Entidad (Página Web Institucional), ubicado en el servidor web de la EPS.
- ✓ Copia de Seguridad del Directorio Activo, ubicado en el servidor de la EPS.

Elaboración cronograma de Backups

- ✓ Se debe elaborar un cronograma de ejecución de backups considerando el tipo de información, el cual se ha definido Para cada tipo de sistema.




 CESAR VILCO TORRES



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y AL CANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

EJECUCION DE BACKUPS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	GG- EST- INF. 08-02	01	12	14	Barranca	X	Supa	X

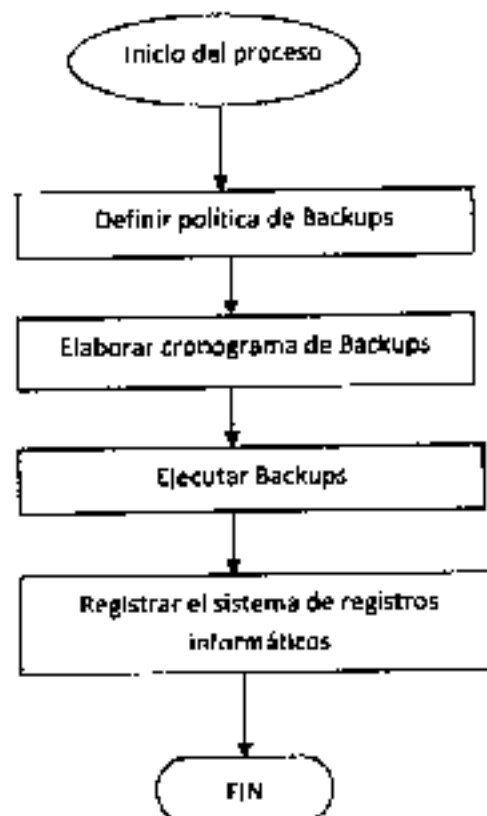
Elaboración cronograma de Backups

- ✓ Se debe elaborar un cronograma de ejecución de backups considerando el tipo de información, el cual se ha definido Para cada tipo de sistema

Ejecución de los Backups

- ✓ El Administrador de Redes de la Oficina de Tecnología de la Información es el responsable de realizar las copias de seguridad (backups) de los sistemas de acuerdo al cronograma de backups, estos deben realizarse de preferencia en horas fuera de jornada de trabajo. Las copias backups principales las cuales se realizan cada mes. Revarán dos copias las cuales se etiquetan debidamente y serán guardadas: la primera en la caja fuerte de la EPS. y la segunda en la Oficina de Estadística e Informática. La entrega de los Backups es mediante informe detallando la relación de los mismos

FLUJOGRAMA



[Handwritten signature]
SEMAPA BARRANCA S.A.



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FICHA DE ENTREGA DE EQUIPO A LA OFICINA DE ESTADISTICA E INFORMATICA

Fecha de entrega:		Hora de entrega:	N°:
Nombre de la persona encargada del equipo			
Garancia		Oficina/Departamento.	
Equipo	Número de serie de Patrimonio	observaciones	
Firma personal de Estadística e Informática que entrega equipo.	Firma encargado del equipo.	Firma encargado de control patrimonial.	

Original: oficina Estadística e Informática.
Copia: Control Patrimonial.
Copia: Encargado (a) del equipo.




CESAR VIDÓ MEJÍA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
 POTABLE Y ALCANTARILLADO
 BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
 PROCEDIMIENTOS

FICHA DE TRASLADO DE EQUIPO A LA OFICINA DE ESTADISTICA E
 INFORMATICA

Nº: _____

Fecha de entrega:		Hora de recibido:	
Nombre de la persona encargada del equipo.			
Gerencia.		Oficina/Departamento.	
Equipo.	Número de serie de Patrimonio	Problema.	
Firma del Solicitante o Encargado del Equipo	Firma personal de Estadística e Informática que entrega equipo.	Firma encargado de Control Patrimonial	

Original: oficina Estadística e Informática.
 Copia: Control Patrimonial.
 Copia: Encargado (a) del equipo.



[Handwritten signature]
 SEMAPA BARRANCA S.A.



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
 POTABLE Y ALCANTARILLADO
 BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
 PROCEDIMIENTOS

FORMATO DE SOLICITUD DE REVISION DEL EQUIPO DE COMPUTO

Oficina/Departamento: _____ N°: _____

Usuario: _____

Fecha: _____

DISPOSITIVO/EQUIPO	MARCA	FECHA	CODIGO PATRIMONIAL
RECEPCIONA:	DERIVADA A:	FECHA ESTIMADA DE SOLUCION:	FECHA DE SOLUCION:

OBSERVACION DEL ERROR O INCONSISTENCIA POR EL SOLICITANTE:

SOLUCION Y RECOMENDACION:

NOTA: TODA COMPRA Y REPARACION POR TERCEROS SE DEBE DE COORDINAR CON EL DEPARTAMENTO DE ARRESTO-CIEMENTO.

 Jefe de Oficina Ejecutiva e Informativa

CC: AREA SOLICITANTE



[Handwritten Signature]
 CIBAN VGO VEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
 POTABLE Y ALCANTARILLADO
 BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
 PROCEDIMIENTOS

FICHA TECNICA DE EQUIPO DE COMPUTO

N°:

UBICACIÓN:					
AREA:					
USUARIO:					
DISPOSITIVO	TIPO (1)	MARCA	MODELO	SERIE	COD. PATRIMONIAL
CPU					
MONITOR					
TECLADO					
MOUSE					
IMPRESORA					

DETALLE DE CPU

NOMBRE:				
INTERNET HABILITADO (SI/NO):		ARCHIVOS COMPARTIDOS (SI/NO):		

HARDWARE	MARCA	MODELO	DESCRIPCION
PLACA			
PROCESADOR			
MEMORIA			
DISCO DURO			
TARJETA DE VIDEO			
TARJETA DE RED			
TARJETA DE SONIDO			
UNIDAD CD O DVD			

SOFTWARE	NOMBRE	x86	x64	OS/16
SIST. OPERATIVO				
SUITE OFFICE				
COMPRESOR ARCHIVOS				
LECTOR PDF				
ANTIVIRUS				
OTROS:				

(1) TIPO CPU: TORRE/DESKTOP/LAPTOP
 MONITOR: CRT/LCD/PLASMA

MOUSE: ACE/GENERAL/OTRO
 IMPRESORA: LASER/INTÉRCOLOR A TINTA/MATRIcial



CESAR VIGO TERANA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
 POTABLE Y ALCANTARILLADO
 BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
 PROCEDIMIENTOS

FORMATO DE SOLICITUD DE CORRECCION DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO

Oficina/Departamento: _____

Nº:

Usuario: _____

Fecha: _____

SISTEMA:	MODULO:	USUARIO:	FECHA:
RECEPCIONA:	DERIVADA A:	FECHA ESTIMADA DE SOLUCION:	FECHA DE SOLUCION:

OBSERVACION DEL ERROR O INCONSISTENCIA POR EL SOLICITANTE:

SOLUCION Y RECOMENDACION:

Jefe de Oficina Estadística e Informática

CC AREA SOLICITANTE

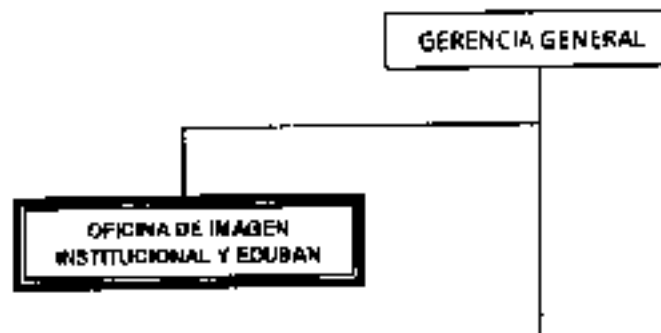



 JEFES DE OFICINA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS



OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA

FINALIDAD DEL MANUAL.

- ✓ Informar, guiar y establecer una uniformidad, mucha claridad y eficiencia en cada uno de los procedimientos que se realizan en la Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria
- ✓ Describir todas las secuencias de los procesos de las distintas operaciones o secuencias que se componen los respectivos procedimientos

ALCANCE DEL MANUAL.

El ámbito operativo del presente manual de Procedimientos, siendo esto en la Oficina de Imagen Institucional de SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO.

La Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria, será el nivel organizacional que se hará cargo de la aplicación del procedimiento establecido, debiendo la Gerencia General coordinar su cumplimiento, previa aprobación mediante la emisión de la respectiva Resolución.

MANTENIMIENTO DEL MANUAL.

Este manual de procedimientos de la Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria, será revisado y actualizado permanentemente, estando sujeto a las modificaciones, cuando se crea conveniente realizar los respectivos cambios de acuerdo a las disposiciones legales y administrativas vigentes. El Jefe o Jefa de la Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria, realiza la programación para la actualización del MAPRO como una actividad del Plan Operativo de cada año que se ejecuta, lo que será coordinado en encargado de la Oficina de Planificación y Presupuesto.


ORGANIZACIÓN.


Como órgano de apoyo, su estructura está constituida desde la Gerencia General.

PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y EDUCACION SANITARIA.

- ✓ Procedimientos de documentación que ingresan a la Oficina de Imagen Institucional
- ✓ Procedimiento de educación Sanitaria.
- ✓ Procedimiento de Prensa y Producción de Medios
- ✓ Procedimiento de Relaciones Públicas.




CESAR VIDO VERRINA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	DOCUMENTACION QUE INGRESA A IMAGEN INSTITUCIONAL	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
GG- IMGIN 01-02		01	12	14	Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO:

Mantener una buena relación con las instituciones externas e internas de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE.

A todas las Gerencias de Líneas y Departamentos y Administraciones de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., e instituciones externas.

REFERENCIA

Gerencias, Departamentos y Administraciones.

RESPONSABILIDADES.

Gerencia General; Dar cumplimiento de los principales lineamientos del presente manual.
 Jefe Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria; Dar cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente instructivo

PROCEDIMIENTOS

ASISTENTE ADMINISTRATIVO.

- ✓ Recepciona la documentación de Trámite Documentario u otras oficinas y Gerencias
- ✓ Sella y firma e ingresa al control documentario.
- ✓ Deriva al encargado (a) de la Oficina de Imagen Institucional y Edusan.
- ✓ Recibe información.
- ✓ Sella, deriva a las diferentes áreas, con su respectivo cargo de entrega o derivar a la Oficina de Trámite Documentario.

JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL.

- ✓ Recepciona documentación.
- ✓ Deriva documentación a profesionales del área.

PROFESIONALES Y PERSONAL DE APOYO.

- ✓ Revisan documentación: hacen requerimiento de servicios o compras mediante el sistema, emitiendo informes, órdenes de avisajes, elaboración de programas para eventos, programas de educación sanitaria, órdenes de avisajes y archivos periodísticos de noticias etc
- ✓ Se efectúa las respectivas evaluaciones trimestrales
- ✓ Emisión de informes con relación a las actividades y rendición de cuentas según sea los casos que son derivados a dicha Oficina.

FLUJOGRAMA.




 CESAR VIGOR PEÑAS



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**FLUJOGRAMA DOCUMENTACION QUE
INGRESA A IMAGEN INSTITUCIONAL**

Código
GG-
IMGIN
01-03

Vigencia

01 12 14

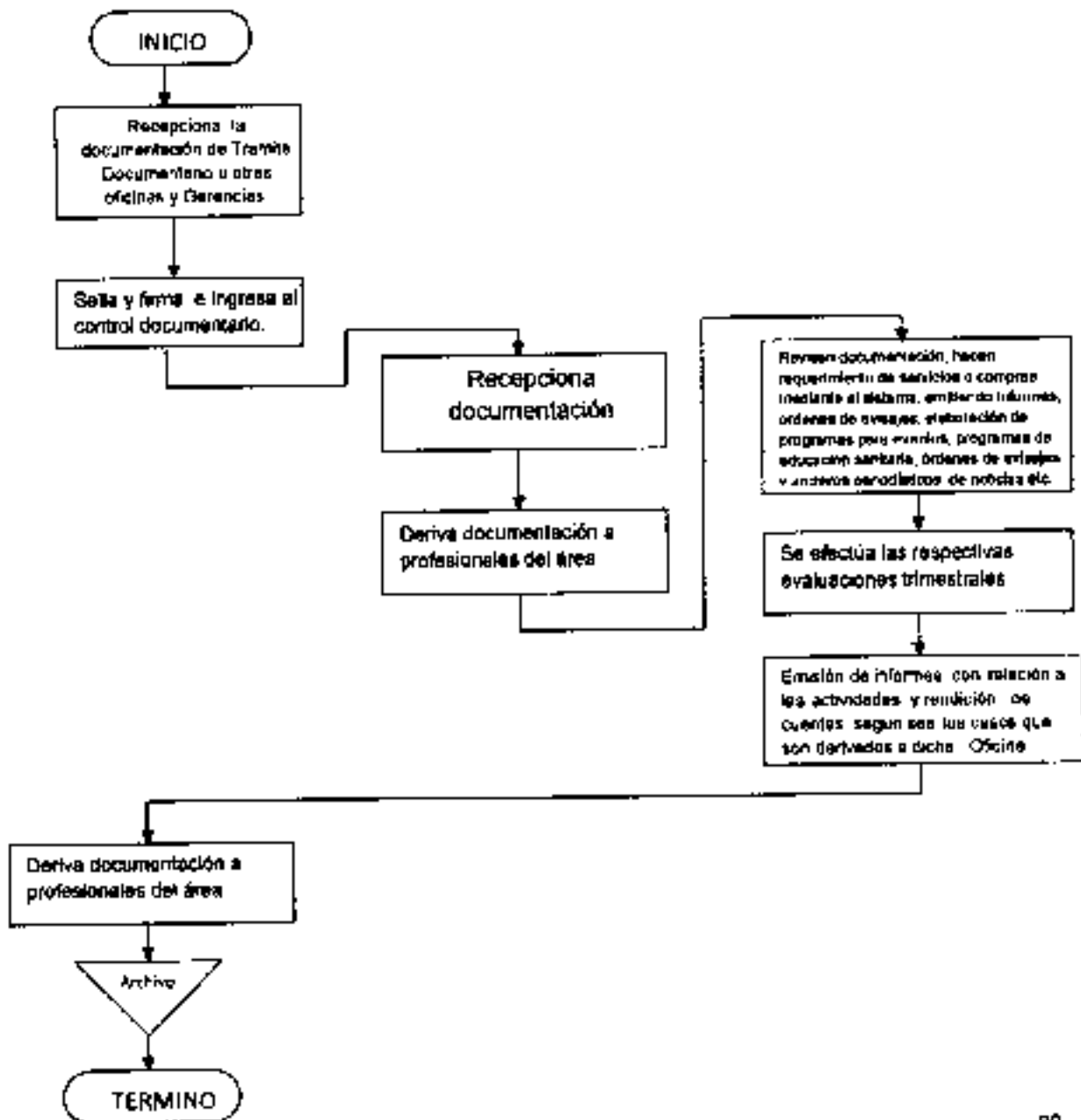
Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---

**ASISTENTE
ADMINISTRATIVO**

**JEFE DE IMAGEN
INSTITUCIONAL**

**PROFESIONALES Y
PERS. DE APOYO**



[Handwritten Signature]
CÉSAR VILLO YERADA


 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
GG- IMGIN 02-01	01	12	14	Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

IMAGEN INSTITUCIONAL.

- ✓ Tome conocimiento diario de la actividades institucionales; dirección, política, organizacional, proyectos y atención al cliente
- ✓ Recepciona llamadas, visitas de personas naturales y jurídicas relacionados a la brin dación de los servicios que brinda SEMAPA BARRANCA S.A.
- ✓ Emite las respectivas órdenes de compra, servicios e informes, y responsable del acervo documentario de su oficina
- ✓ Programa todos los eventos cívicos y celebraciones, encargándose de todos los procedimientos, y sustentándose documentariamente todos los eventos a programarse
- ✓ Participante en la elaboración de la Memoria Institucional en coordinación con la Oficina de Planificación y Planeamiento.
- ✓ Durante los eventos se encargara de orientar a los participantes, ocupa sus lugares correspondientes y orientación en lo referente al desarrollo del evento.

FLUJOGRAMA.




 SEMAPA BARRANCA S.A.



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

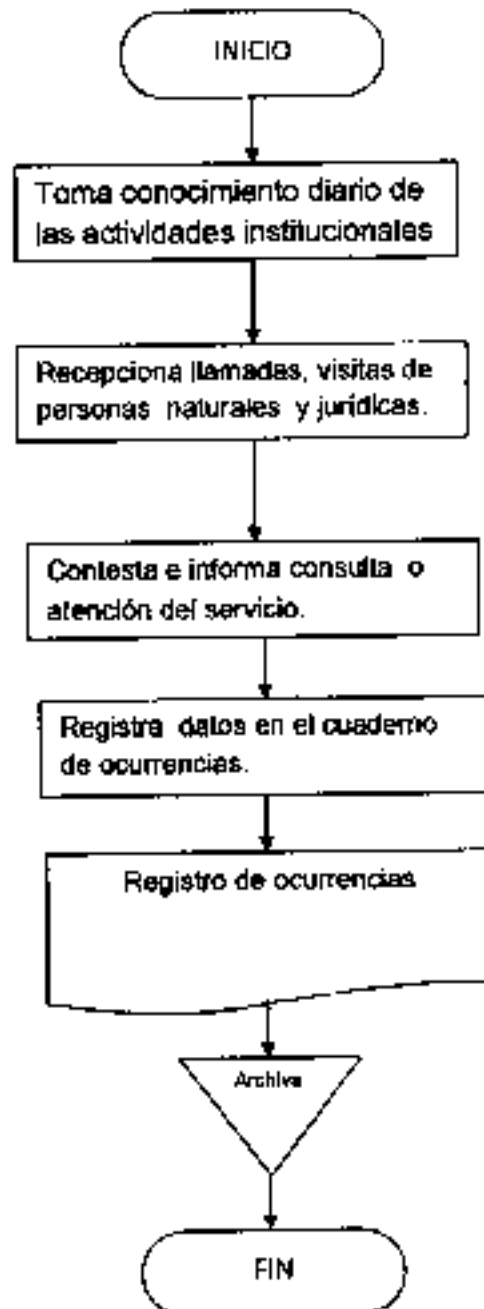
FLUJOGRAMA IMAGEN
INSTITUCIONAL/RELACIONES PUBLICAS

Código
GG-
INGIM
02-02


Vigencia
01 12 14

Ámbito o Localidad

Barranca X Supe X




SHEBA VILCA VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
								EDUCACION SANITARIA
	Código	Vigencia			Barranca	X	Supe	X
	GG-IMGIN 03-01	01	12	14				

EDUCACIÓN SANITARIA/IMAGEN INSTITUCIONAL

- ✓ Elabora el respectivo programa anual de Educación Sanitaria a un nivel de entidades públicas, privadas y Instituciones educativas
- ✓ Se encarga de elaborar los respectivos documentos (oficios) para las entidades o instituciones públicas, educativas solicitando participación en los eventos de Educación Sanitaria, a través de la Gerencia General.
- ✓ Da trámite a documentos a entidades públicas y a instituciones educativas
- ✓ Se prepara material, educativo sanitario (exposición y apoyo logístico) y realización una coordinación efectiva con el Área de Producción de Agua Potable y el Área de Control de Calidad

ENTIDAD PÚBLICA, PRIVADA O INSTITUCION EDUCATIVA.

- ✓ Toman conocimiento del oficio de Educación Sanitaria
- ✓ Delibera si acepta la invitación según disponibilidad de tiempo, fecha e importancia de la invitación.
- ✓ Dan respuesta de acuerdo a lo solicitado y fijándose aspectos que se consideren pertinentes.
- ✓ Entidad da la recepción a comisión para la realización del evento en lo relacionado a Educación Sanitaria y con las facilidades respectivas para el desarrollo de dicho evento.

FLUJOGRAMA



[Handwritten signature]
GEREN VISO YEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA EDUCACION SANITARIA

Código
6G-
IMGIN
03-02

Vigencia

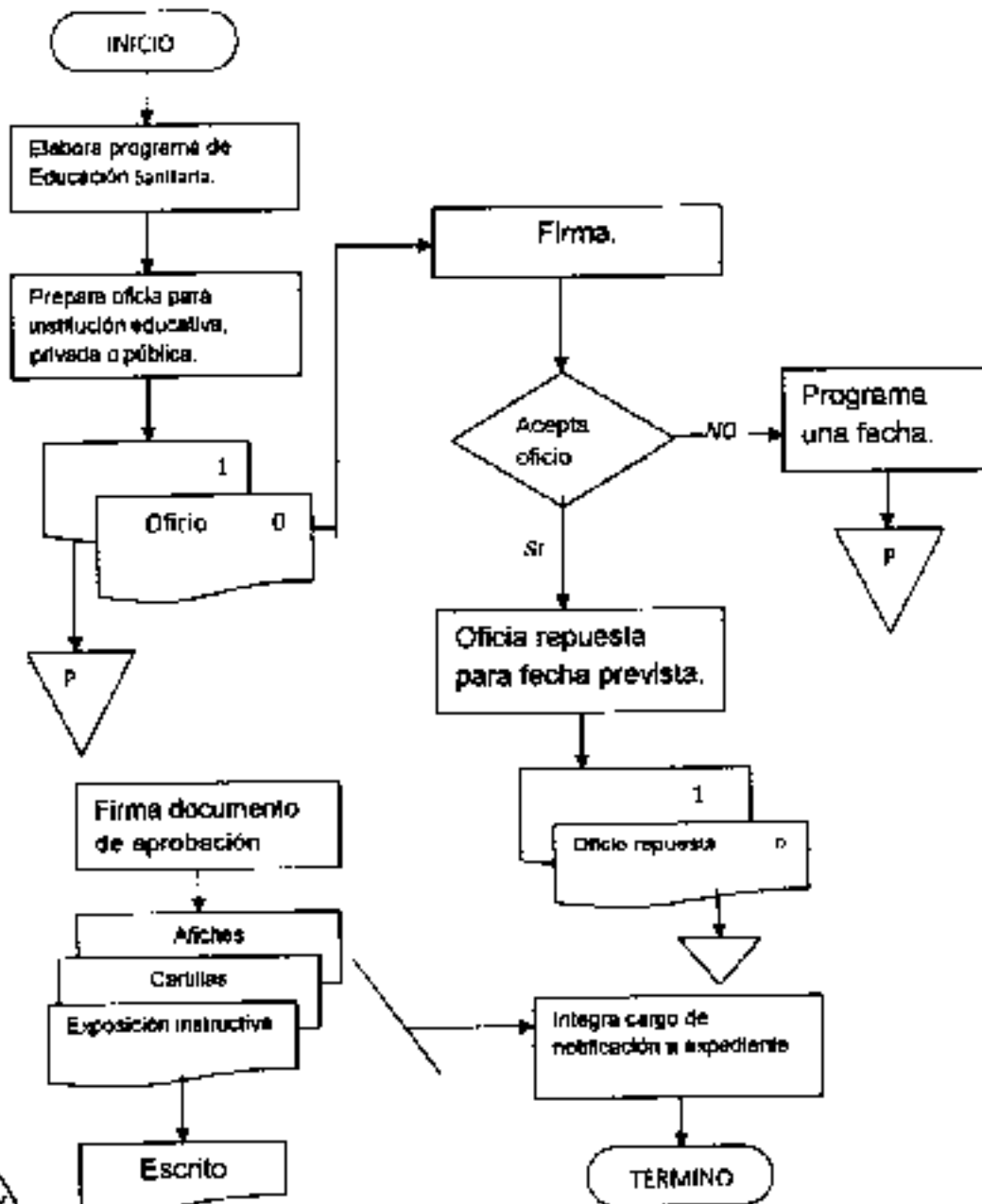
01 12 14

Ámbito o Localidad


Barranca X Supe X

EDUCACION SANITARIA

INSTITUCIONES PÚBLICAS, PRIVADAS Y EDUCATIVAS



[Handwritten signature]
CIRIA VILLO YERAZO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS							
								PRENSA Y PRODUCCION DE MEDIOS	Código GG- IMGIN 04-01		Vigencia 01 12 14
						Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>		Supe	<input checked="" type="checkbox"/>	

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Preparar acciones para un determinado evento en relación con la institucionalidad de SEMAPA BARRANCA S.A.
- ✓ Confirmar con días de anticipación la participación del público convocado a los eventos a realizarse, se debe chequear con dos horas de anticipación los ambientes donde se va a realizar el evento; asimismo estar con media hora de anticipación para realizar la respectiva recepción y orientación a los participantes a dicho evento programado
- ✓ Es responsabilidad de tener todos los archivos filmicos, fotográficos, archivos periodísticos y documentación, que sustente las funciones encargadas.
- ✓ Preparar las notas de prensa, comunicados oficiales, boletines y revistas internas.
- ✓ Proporciona material de trabajo y otros que soliciten, previo registro del mismo.
- ✓ Brinda atención durante y al final del evento de tal manera que el participante sienta que es apoyado con gratitud.




ESTELA SOTO VELAZCO



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

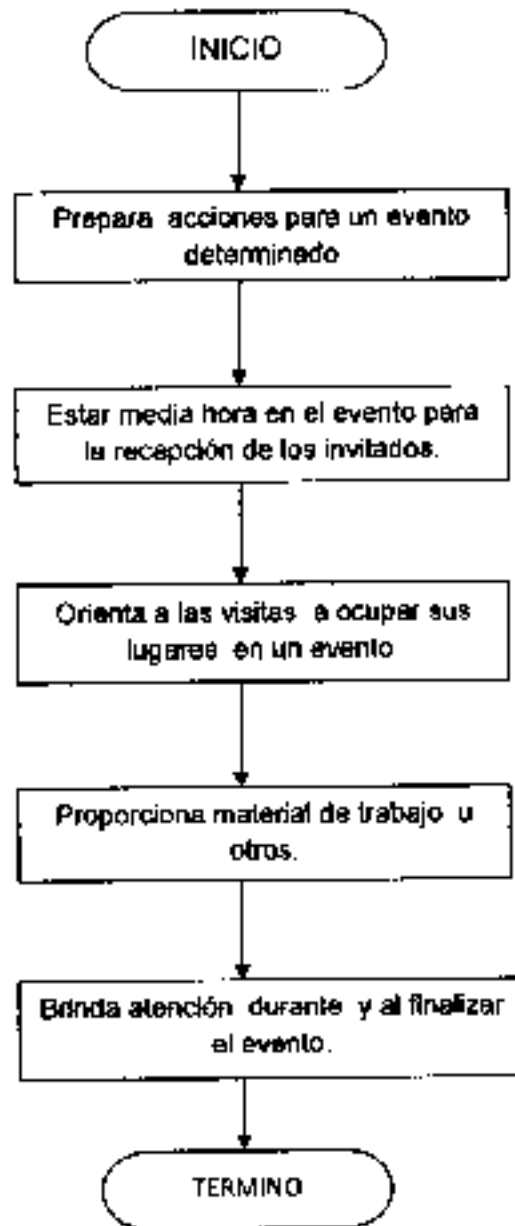
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA PRENSA Y PRODUCCION DE
MEDIOS

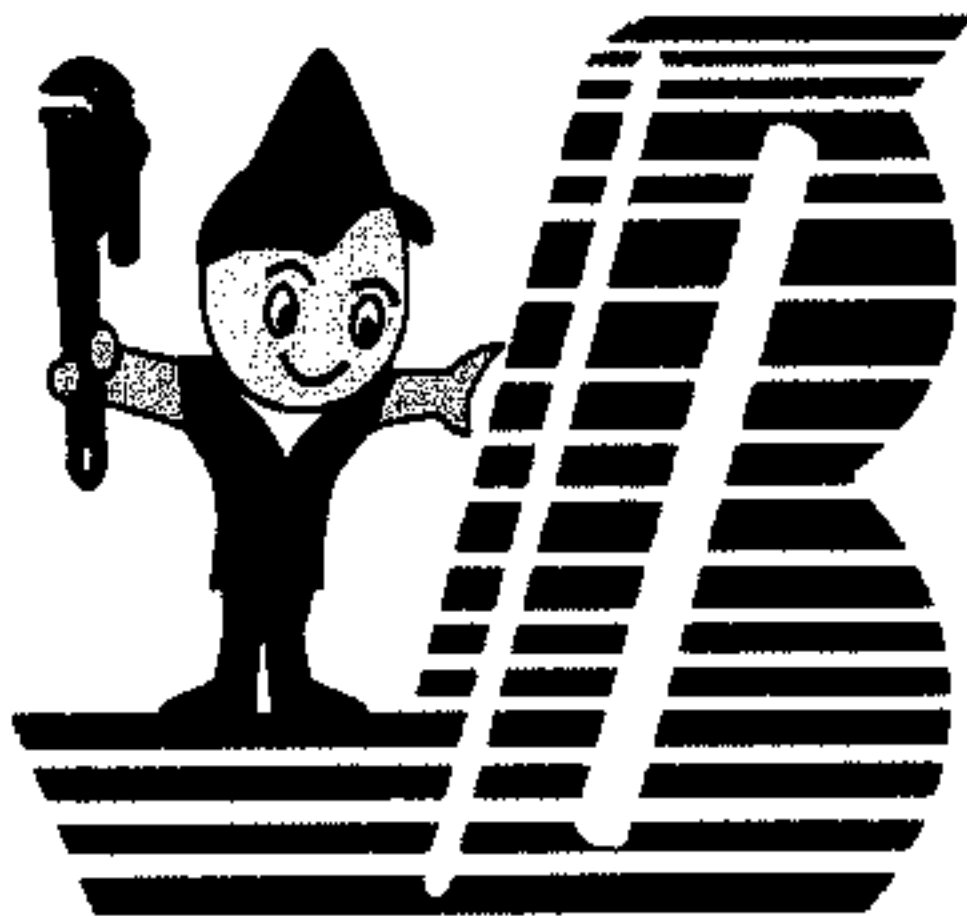
Código	Vigencia		
	01	12	14
GG- IMGIN 04-01			

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supe	X
----------	---	------	---



[Handwritten signature]
CESAR VIGÓ TA



MAPRO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS
GERENCIA ADMINISTRATIVA
E.D.S. SEMAPA BARRANCA S.A.
DICIEMBRE - 2014



INDICE

	Página
Manual de Procedimientos Administrativos Gerencia Administrativa Financiera	01
Departamento de Recursos Humanos	02
Aprobación del rol anual de vacaciones personal empleado y obreros	03
Flujograma aprobación del rol anual de vacaciones personal empleado y obreros	04
Controlar asistencia, permanencia y puntualidad de personal permanente	05
Flujograma controlar asistencia, permanencia y puntualidad del personal permanente	06
Actualización de files personales obreros y empleados	07
Flujograma actualización de files personales obreros y empleados	08
Realizar visitas domiciliarias y hospitalarias	09
Flujograma realizar visitas domiciliarias y hospitalarias	10
Elaboración de planilla de pagos empleados y obreros	11
Flujograma elaboración de planilla de pago empleados y obreros	12
Campaña chequeo médico empleados y obreros	14
Flujograma campaña chequeo médico empleados y obreros	15
Capacitación a los trabajadores obreros y empleados	16
Flujograma capacitación a los trabajadores obreros y empleados	17
Declaración jurada de bienes, ingresos y rentas al inicio, durante y al final de la gestión	18
Flujograma declaración jurada de bienes, ingresos y rentas al inicio, durante y al final de la gestión	19
Certificado de trabajo y constancia de prácticas pre-profesionales	20
Flujograma certificado de trabajo y constancia de prácticas pre-profesionales	21
Renuncia de servidores	22
Flujograma renuncia de servidores	23
Rotación de personal	24
Flujograma rotación de personal	25
Pago de remuneraciones	26
Flujograma pago de remuneraciones	27
Control de asistencia y elaboración de planilla	28
Flujograma control de asistencia y elaboración de planilla	30
Departamento de abastecimientos	31
Elaboración del cuadro de necesidades y plan anual de contrataciones	34
Flujograma elaboración del cuadro de necesidades y plan anual de contrataciones	35
Ejecución de procesos de contrataciones mayores a 3 ut.	36
Flujograma Ejecución de procesos de contrataciones mayores a 3 ut.	38
Registro de información de órdenes de compra y órdenes de servicio en el seaco	39
Departamento de abastecimientos	40
Elaboración del estudio de posibilidades del mercado y resumen ejecutivo	46
Flujograma Elaboración del estudio de posibilidades del mercado y resumen ejecutivo	48
Evaluación del plan de contrataciones	49
Flujograma Evaluación del plan de contrataciones	52
Flujograma Evaluación del plan de contrataciones	53
Control patrimonial/control de bienes	53
Flujograma control patrimonial/control de bienes	56
Control patrimonial/control de bienes ANEXOS	57
Compras	59
Flujograma compras	61
Anexos	63
Almacén	65
Flujograma almacén	67
Departamento de Contabilidad	69
Requerimiento y rendición de cuentas de entregas a rendir de asignación de viáticos	70
Pagos de bienes y servicios	72
Flujograma pagos de bienes y servicios	73
Reembolso de caja chica	74





Fujograma reembolso de caja chica	75
Pago de remuneraciones	76
Fujograma control patrimonial/control de bienes	77
Declaración y pago de tributos	78
Fujograma declaración y pago de tributos	79
Fujograma declaración y pago de tributos	75
Integración contable	80
Fujograma integración contable	81
Departamento de Tesorería	82
Registro de planillas de recaudación	84
Fujograma Registro de planillas de recaudación	85
Emisión de cheques para pagos	85
Fujograma emisión de cheques para pagos	87
Pago a proveedores y liquidaciones	86
Fujograma pago a proveedores y liquidaciones	89




CESAR VIQUE TEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

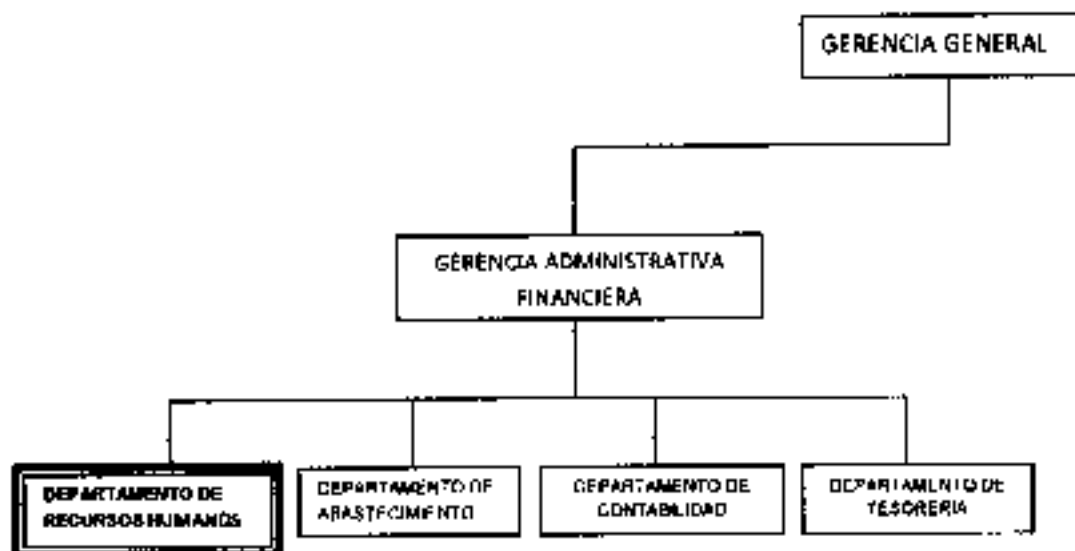
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

- ☛ Departamento de Recursos Humanos
- ☛ Departamento de Abastecimientos
- ☛ Departamento de Contabilidad
- ☛ Departamento de Tesorería



[Handwritten signature]
GERARDO VÁSQUEZ



INTRODUCCION

El Departamento de Recursos Humanos es el órgano responsable de administrar los Recursos Humanos de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., y de ejecutar los procesos de selección, contratación, desarrollo, evaluación, promoción de personal, control de asistencia y permanencia, remuneraciones, relaciones laborales y así como mantener actualizada la información de personal de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

Depende jerárquicamente de la Gerencia Administrativa y Financiera de conformidad con el Manual de Organización y Funciones y el Reglamento de Organización y Funciones vigente. EL presente documento contiene en forma detallada los procedimientos de los procesos señalados precedentemente, en concordancia con las normas legales y administrativas que lo regulan.

Teniendo en cuenta los siguientes documentos de gestión: La Estructura Orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), el Cuadro de Asignación de personal (CAP) todos ellos aprobados por la Junta General de Accionistas con sus resoluciones respectivas. Además, está enmarcado en los lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del Control Interno contenidos en la Ley de Control Interno N°28716, que promueve una administración adecuada de los recursos públicos, guardando así coherencia con los respectivos dispositivos legales que regulan el funcionamiento de la entidad.

OBJETIVO.


El presente Manual de Procedimiento MAPRO tiene como propósito que los actos administrativos generados por las diferentes dependencias de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., se apliquen correctamente, de tal modo que las opiniones legales y los visos de conformidad sean de acuerdo a las normas y leyes vigentes.

ALCANCE.

El Manual de Procedimientos (MAPRO) del Departamento de Recursos Humanos tiene alcance a todo el personal de funcionarios empleados nombrados, Obreros permanentes y contratados de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., así como a los derechos habientes según el proceso que les corresponda.



[Handwritten signature]
SEVA VIAL VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	APROBACIÓN DEL ROL ANUAL DE VACACIONES PERSONAL EMPLEADO Y OBREROS	Código GADM RRHH- 01-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad	
				Barranca	<input checked="" type="checkbox"/> Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

Hacer efectivo el goce vacacional a que tiene derecho el Trabajador de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE.

El Departamento de Recursos Humanos, Gerencia General, Gerencia de Administración y las diferentes Áreas Y Administración de Supe

BASE LEGAL.

Reglamento Interno de Trabajo de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A

Decreto Legislativo 728.

Decreto Supremo 003-97-TR.

REQUISITO.

Haber acumulado 01 año de labores interrumpidas


PROCEDIMIENTOS.

- ✓ El Jefe del Departamento de Recursos Humanos cursa Memorándum Circular a los Gerentes y Jefes de Departamentos, requiriendo la fecha de goce vacacional del personal a su cargo, teniendo en consideración la fecha de ingreso.
- ✓ El Área del Departamento de Personal consolida el cronograma de Vacaciones Anual de Empleados, Obreros y Funcionarios de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., lo remite al Gerente Administrativo Financiero con Informe y Proyecto de Resolución de Gerencia Administrativa.
- ✓ El Jefe del Departamento de Recursos Humanos remite con informe a la Gerencia de Administración, debidamente visado.
- ✓ La Gerencia de Administración lo remite a la Gerencia General para su Visación.
- ✓ El Gerente General visa y devuelve.
- ✓ La Gerencia de Administración firma, numera, notifica, publica y archiva la resolución

FLUJOGRAMA.



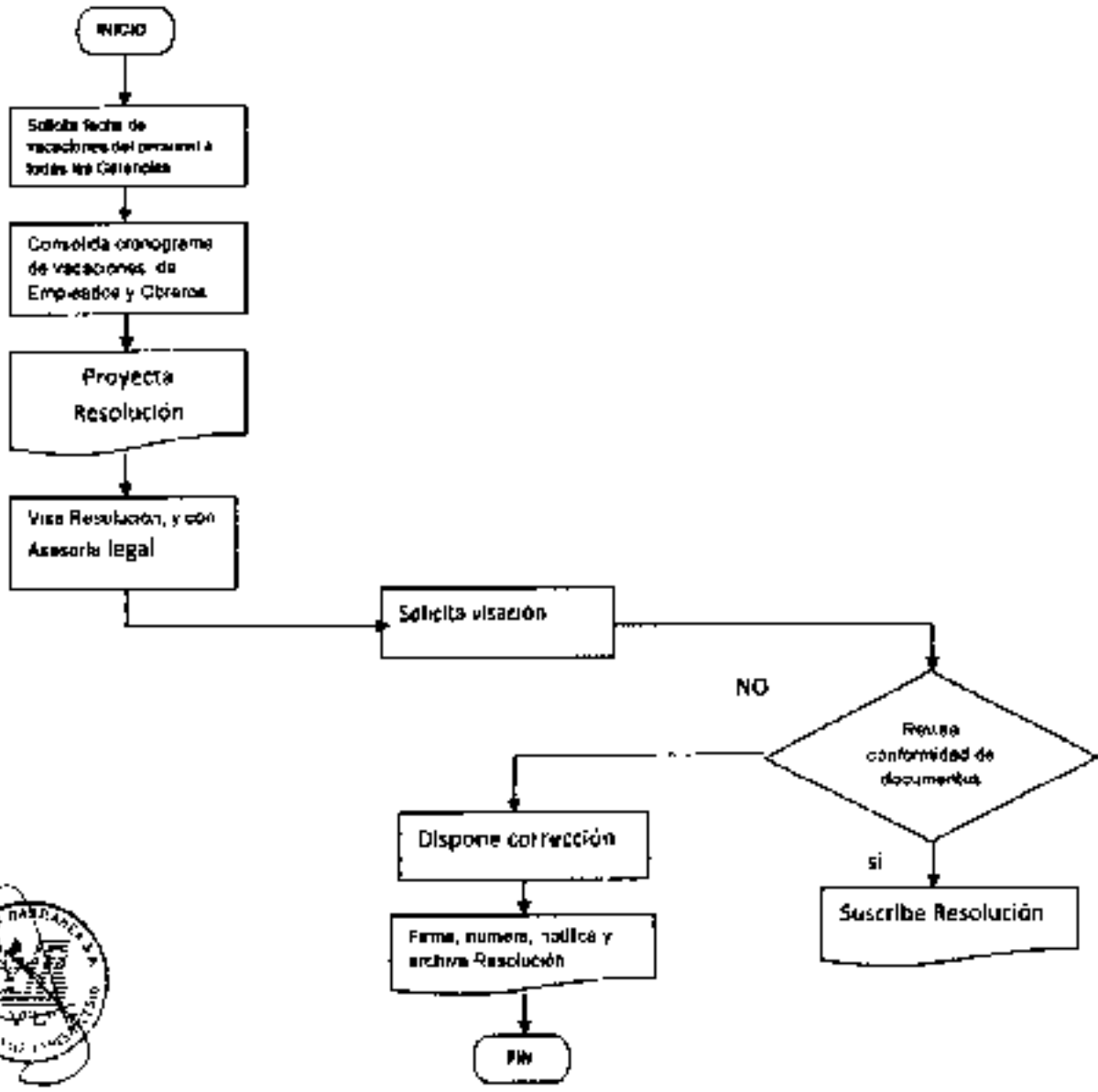

CESAR VIDES MEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			


DEPARTAMENTO DE RRHH

GERENCIA ADMINISTRATIVA

GERENCIA GENERAL



[Handwritten Signature]
CRISTINA VILCO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	CONTROLAR ASISTENCIA, PERMANENCIA Y PUNTUALIDAD DEL PERSONAL PERMANENTE	Código		Vigencia		Ámbito o Localidad	
GADM RRHH- 02-01		01	12	14	Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

Velar por el cumplimiento de la asistencia, permanencia y puntualidad de los trabajadores de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE.

Departamento de Recursos Humanos, Personal nombrado o contratado.

LEGAL.

Reglamento Interno de Trabajo de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIA.

Relación del Personal Nombrado de la EPS. SEMAPA BARRANCA, Empleado y Obrero, Obreros Contratados y los Ingresados por mandato judicial


PROCEDIMIENTOS.

- ✓ El Departamento de Recursos Humanos distribuye las Tarjetas de Control de Asistencia al Personal responsable de cada dependencia de la EPS. SEMAPA BARRANCA
- ✓ El Personal responsable recaba diariamente las tarjetas de Asistencia una vez cumplida la hora de ingreso.
- ✓ El Departamento de Recursos Humanos, procede a registrar las tardanzas e Inasistencias del personal en forma diaria, informando sobre alguna incidencia suscitada
- ✓ El Personal responsable coloca las tarjetas a la hora de salida y las recaba una vez que el personal se ha retirado, entregando las mismas al Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ El Departamento de Recursos Humanos, eleva su Informe sobre asistencia e inasistencias del Personal Obrero en forma mensual y del Personal Empleado en forma mensual, para la elaboración de las planillas correspondientes.

FLUJOGRAMA.



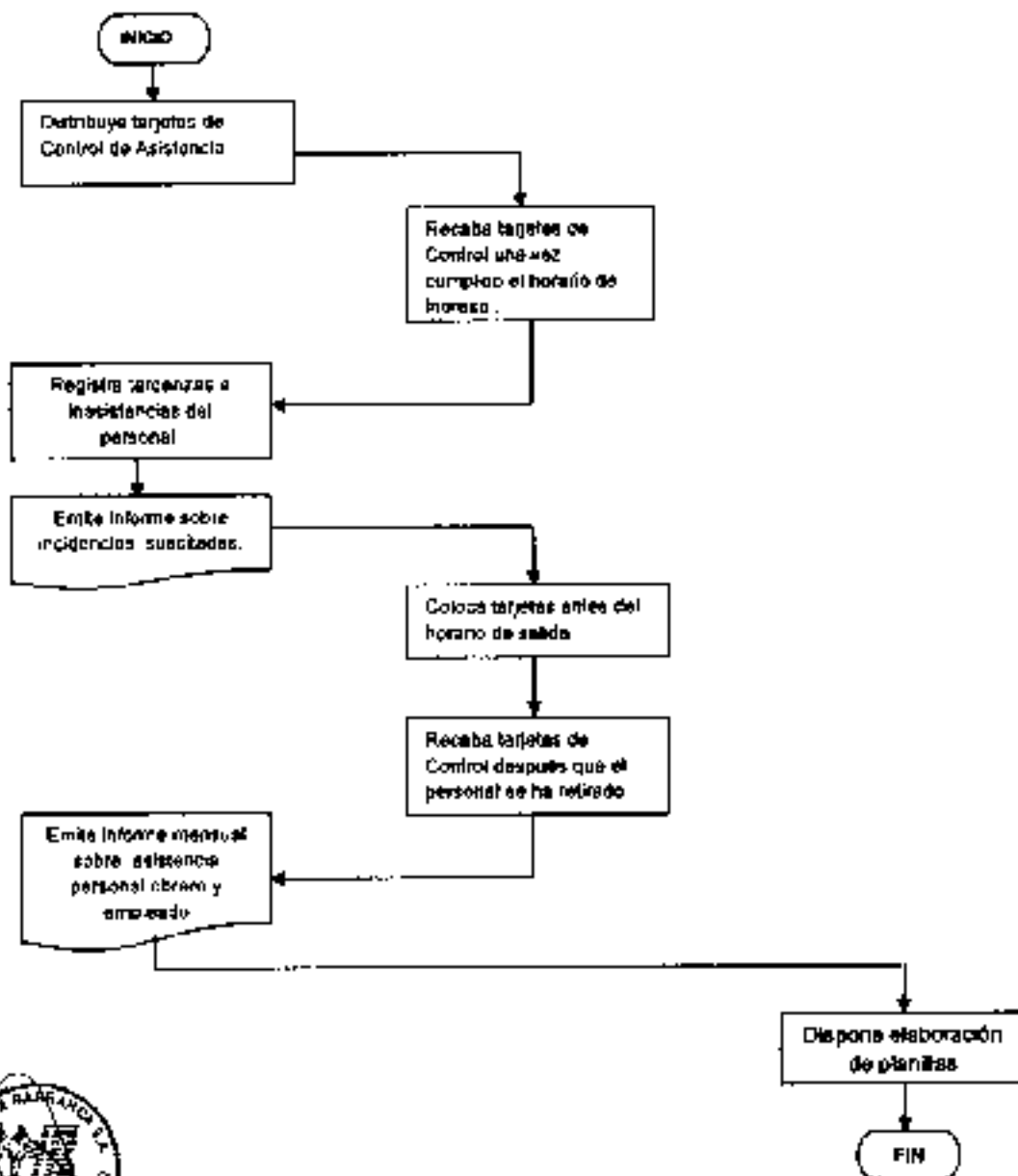
CESAR VIGO TUJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	FLUJOGRAMA CONTROLAR ASISTENCIA, PERMANENCIA Y PUNTUALIDAD DEL PERSONAL PERMANENTE	Código	Vigencia		Ámbito o Localidad
GADM RRMH- 02-02		01	12	14	Barranca


ASIST. DEPTO. DE RRHH

PERSONAL RESPONSABLE

DEPARTAMENTO RRHM




CÉSAR VICO YUJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ACTUALIZACION DE FILES PERSONALES OBREROS Y EMPLEADOS	Código GADM RRHH- 03-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad
Barranca		X	Supo			

OBJETIVO.

Tener una fuente de información personal de cada trabajador obrero y empleados de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE.

Departamento de Recursos Humanos, Funcionarios, Empleados, Obreros de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIAS Documentos Personales del trabajador.


PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Área de Trámite Documentario, recepciona expediente
- ✓ Departamento de Recursos Humanos emite proveído para atención del responsable de la unidad de Files
- ✓ El responsable ordena, clasifica por Niveles, organiza File, mantiene en custodia

FLUJOGRAMA.



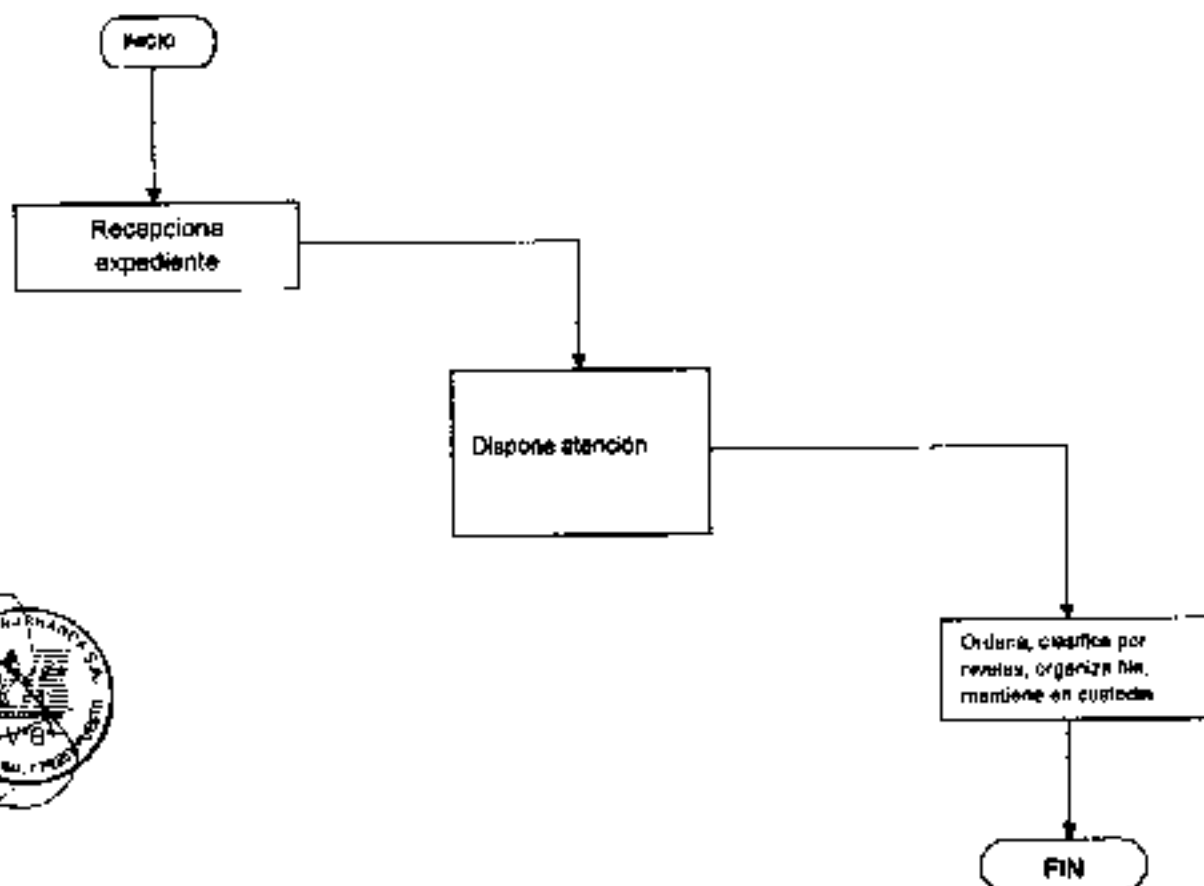

CESAR VICO MEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	FLUJOGRAMA ACTUALIZACION DE FILES PERSONALES OBREROS Y EMPLEADOS	Código GADM 03-02	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad Barranca <input checked="" type="checkbox"/> Supe <input checked="" type="checkbox"/>


TRAMITE DOCUMENTARIO

DEPARTAMENTO RR/HH

ASISTENTE RR/HH




CEsar VICO MEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	REALIZAR VISITAS DOMICILIARIAS Y HOSPITALARIAS	Código GADM RRHN- 01 04-01		Vigencia 12 14		Ámbito o Localidad	
Barranca		<input checked="" type="checkbox"/>	Supé	<input checked="" type="checkbox"/>			

OBJETIVO.

Constatar enfermedad del trabajador y brindarle el apoyo necesario

ALCANCE.

Departamento de Recursos Humanos. Empleados Obreros de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIA.

Comunicación de enfermedad del trabajador vía telefónica, verbal, escrita
 Certificado médico emitido por ESSALUD, o Clínicas particulares y Hospital del Estado.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ El área de Asistencia Social o la que haga las veces de dicha función recibe comunicación sobre enfermedad del trabajador, se apersona a su domicilio u Hospital según sea el caso, se entrevista con él de ser posible, con sus familiares y personal médico
- ✓ Dicha área o el responsable que haga las veces emite informe comunicando la situación del trabajador y solicita se brinde apoyo económico de ser necesario.
- ✓ El Jefe del Departamento de Recursos Humanos remite a la Gerencia de Administración para que disponga las acciones pertinentes

FLUJOGRAMA.




 DIRECTOR EJECUTIVO



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA REALIZAR VISITAS DOMICILIARIAS Y HOSPITALARIAS

Código	Vigencia		
GADM RRHH- 04-02	01	12	14

Ámbito o Localidad

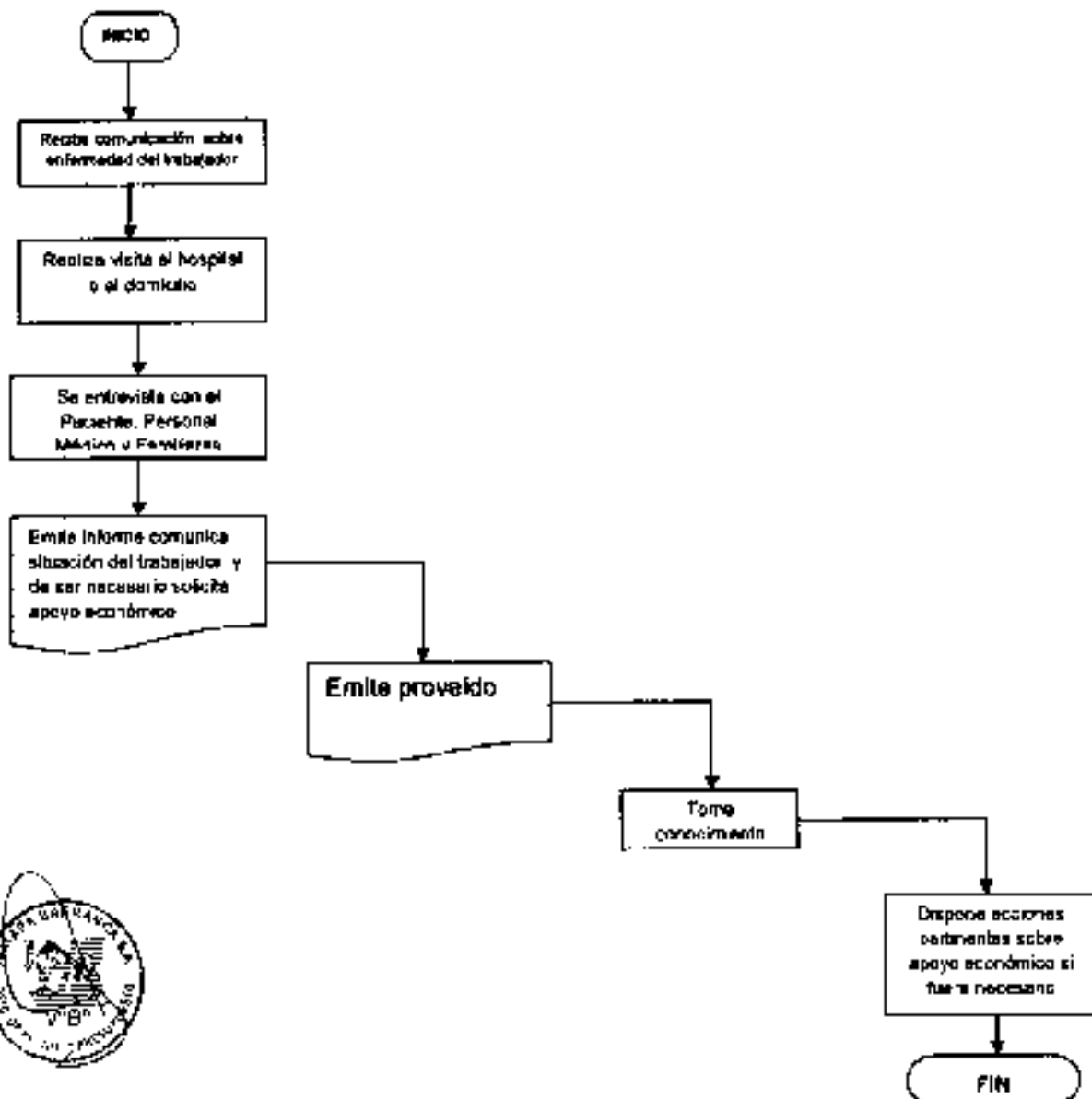
Barranca	X	Supe	X
----------	---	------	---

ASISTENTE SOCIAL RESPONSABLE


DEPTO RRHH

ASISTENTE

GERENCIA ADM



CÉSAR VEGA TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ELABORACION DE PLANILLAS DE PAGO EMPLEADOS Y OBREROS	Código	Vigencia		Ámbito o Localidad
GADM RRHH- 05-01		01	12	14	Barranca

OBJETIVO.

Registrar el pago de los trabajadores obreros y empleados de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE

Gerencia de Administración, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería

REFERENCIA.

- ✓ Informa de Partes de Asistencia del Asistente de Personal.
- ✓ Resolución de Nombramiento (Personal nombrado)
- ✓ Contrato por Servicios Personales (Personal contratado).
- ✓ Contrato de Trabajo a Plazo Indeterminado (Personal Contratado)
- ✓ Oficios de las Instituciones solicitando el descuento por planilla

PROCEDIMIENTOS.


- ✓ Jefe Departamento de Recursos Humanos recibe los Informes de Partes de Asistencia del Asistente de Recursos Humanos.
- ✓ Jefe del Departamento de Recursos Humanos deriva para su elaboración de la planilla.
- ✓ Se elabora Planilla, registra la Fase de Compromiso en el sistema, visa la planilla y remite lo actuado al Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Jefe del Departamento de Recursos Humanos visa y remite a la Gerencia de Administración.
- ✓ Gerente de Administración visa la planilla y deriva
- ✓ Gerente de Administración deriva planillas al Departamento de Contabilidad para su revisión.
- ✓ Departamento de Contabilidad de encontrarlo conforme efectúa el Registro y remite al Departamento de Tesorería, caso contrario devuelve al Departamento de Recursos Humanos para corrección.
- ✓ Gerente de Administración. Programa el pago de remuneraciones
- ✓ Efectúa el memorándum de pago u orden de pago. Adjuntando la relación de los importes a pagar por cada personal. Ya sea siendo virtual o cheques
- ✓ El Departamento de Tesorería procesa la Planilla, en la fase Pagado, caso contrario devuelve para corrección.
- ✓ El Departamento de Recursos Humanos elabora las Boletas de Pago y entrega con cargo a cada servidor.

FLUJOGRAMA



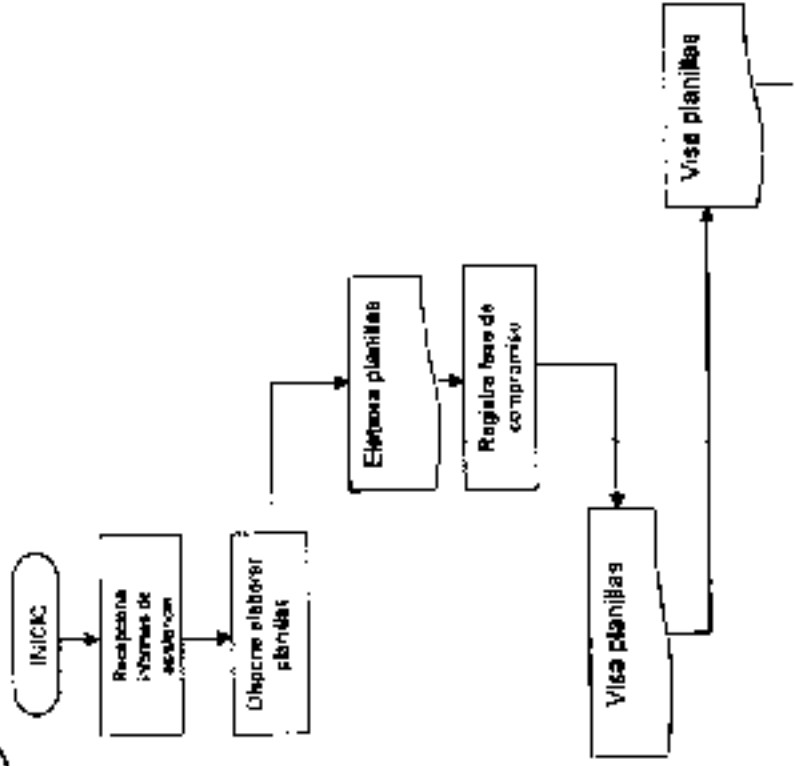

 CEBAN WIGÓ TAPPA



		SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
FLUJOGRAMA ELABORACION DE PLANILLAS DE PAGO EMPLEADOS Y OBREROS		Código GADMRRHK -05-02	Vigencia 12 14	Alcance Localidad Barranca X Supe X	
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	ASISTENTE RRHH	GERENCIA ADMINISTRATIVA	PERSONAL RESPONSABLE	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	DEPARTAMENTO DE TESORERIA

CEGAR VGO TEJADA

SG





SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

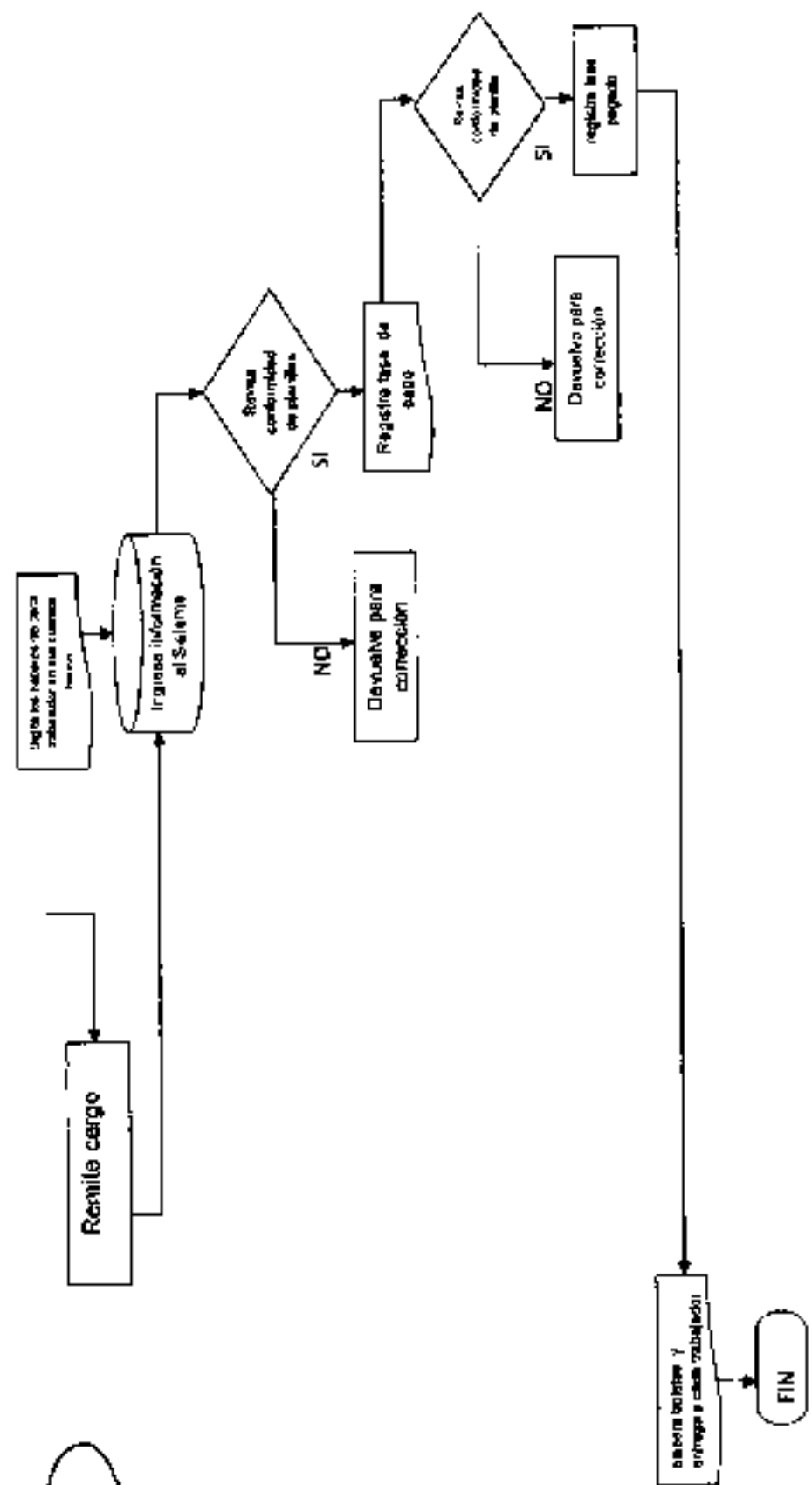
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ELABORACION DE PLANILLAS DE PAGO EMPLEADOS Y OBREROS


Código	Vigencia
GADM	01
RRHH-05-03	12
	14

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supe
	X	



DEGAN YAGO TEJADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	CAMPANA CHEQUEO MEDICO EMPLEADOS Y OBREROS	Código GADM RRHH- 06-01	Vigencia 01 12 24			Ámbito o Localidad
			Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

Prevenir las enfermedades a los Trabajadores Obreros y Empleados de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE.

Departamento de Recursos Humanos, Gerencia General, Gerencia Administrativa Financiera y Trabajadores de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

LEGAL.

Ley General de Inspección de Trabajo y Defensa del Trabajador, Decreto Legislativo N° 910
 Reglamento Interno de Trabajo
 Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
 DECRETO SUPREMO Nº 005-2012-TR

REFERENCIA.

Programación Anual de Trabajo

PROCEDIMIENTO


- ✓ El Departamento de Recursos Humanos o el responsable asignado y/o Área de Asistencia Social previa coordinación con ESSALUD, CLINICAS y/o MEDICO PARTICULAR y la Gerencia Administrativa Financiera programa realización de la Campaña de Chequeo Médico Semestral o Anual a los Trabajadores de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.
- ✓ El Departamento de Recursos Humanos, en coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera remite Oficio a centros médicos de acuerdo a lo establecido a las coordinaciones emitidas y confirmando la realización de la campaña médica e indica fecha, hora y lugar en la cual se llevará a cabo.
- ✓ Centros Médicos confirma participación en la campaña médica programada.
- ✓ El Departamento de Recursos Humanos dispone realizar acciones pertinentes al Área Funcional de asistencia Social o responsable designado.
- ✓ Área de Asistencia Social o responsable asignado comunica la realización de la campaña médica a los Gerentes y Jefes de Departamentos, para su conocimiento y del personal a su cargo, asimismo para que conceda permiso al personal, publica comunicados, coordina movilidad para traslado del equipo y material médico.

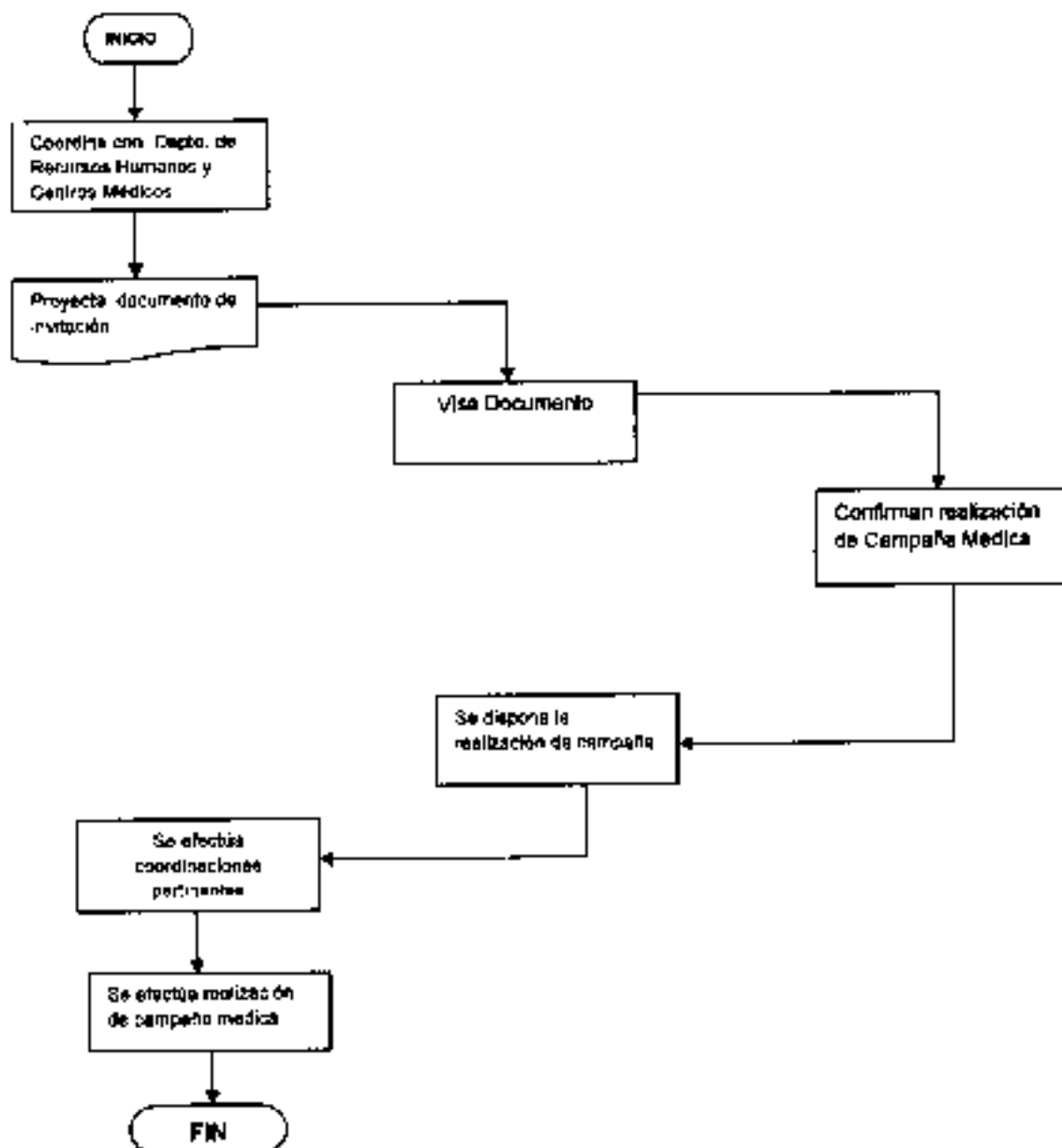
FLUJOGRAMA






 CÉSAR VIGO MEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ASISTENTE SOCIAL	DEPARTAMENTO RRHH			Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>
				CENTROS MEDICOS			




 REBAZ VILGO TEJANA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
								CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES OBREROS Y EMPLEADOS	
		Barranca	X	Supe	X				

OBJETIVO.

Fortalecer las capacidades de los trabajadores que redundarán en el mejor desempeño laboral

ALCANCE.

Gerencia Administrativa Financiera, Departamento de Recursos Humanos, Empleados, Obreros de la empresa.

REFERENCIA.

Programación Anual de Capacitación.

PROCEDIMIENTO.

- ✓ El Área de Asistencia Social o personal asignado elabora programación de capacitación anual y lo presenta al Jefe del Departamento de Recursos Humanos para la realización de las capacitaciones programadas
- ✓ Jefe del Departamento de Recursos Humanos evalúa de encontrarlo conforme, solicita cobertura presupuestal a la Oficina de Planificación y Presupuesto por intermedio de la Gerencia Administrativa Financiera, caso contrario dispone correcciones
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto con cobertura presupuestal informa en ese sentido, caso contrario solicita modificación presupuestal a la Gerencia General
- ✓ Gerencia General autoriza modificación presupuestal
- ✓ La Oficina de Planificación y Presupuesto informa sobre cobertura presupuestal
- ✓ Jefe del Departamento de Recursos Humanos solicita aprobación a la Gerencia Administrativa Financiera
- ✓ Gerencia Administrativa Financiera aprueba realización del plan de Capacitación.
- ✓ Jefe del Departamento de Recursos Humanos dispone atención.
- ✓ Área de Asistencia Social o responsable encargado realiza Capacitación de acuerdo a lo programado en la fecha y hora programada.

FLUJOGRAMA.




 CÉSAR VILCO TEJADA

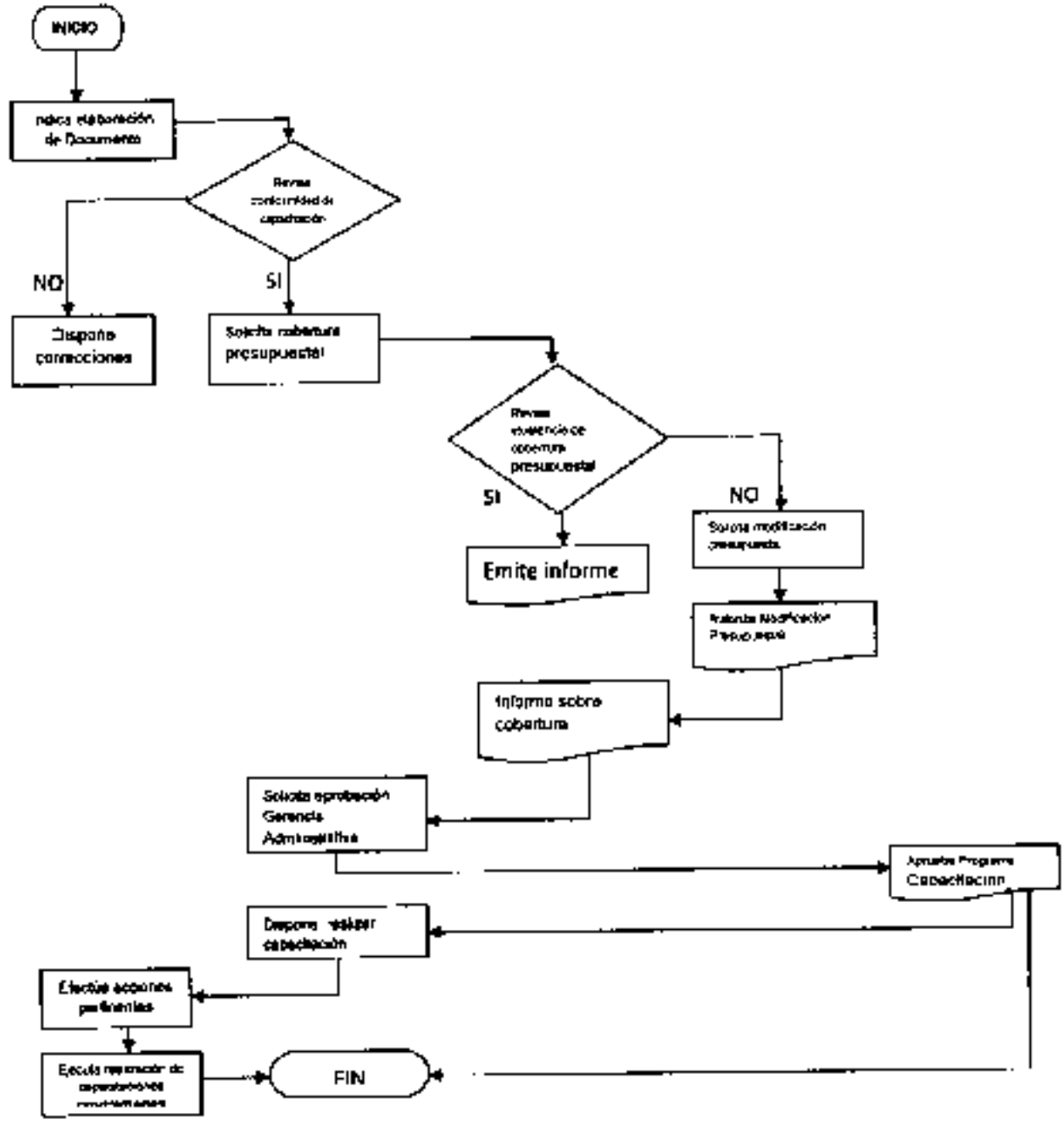


SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES OBREROS Y EMPLEADOS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GADM RRHH- 07-02	01	12	14	Barranca	X	Supe
						X	

ASISTENTE SOCIAL DPTO. DE RRHH DPTO. PLANEAMIENTO GER. GENERAL GER. ADMINISTRATIVA



Cesar Vigo
CESAR VIGO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
								DECLARACION JURADA DE BIENES, INGRESOS Y RENTAS AL INICIO, DURANTE Y AL FINAL DE LA GESTION
GADMRRHH-08-01		01	12	14	Barranca	X	Supe	

OBJETIVO.

Brindar información respecto a los Bienes, Ingresos y Rentas de los Gerentes de Línea, Jefes de Departamento que se encuentran en ejercicio de sus funciones.

ALCANCE.

Directores, Jefes de Departamentos, Jefes de oficina y Gerentes de línea de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIA.

Formato N° 1 y N° 2 de la Ley 27482

PROCEDIMIENTOS

- ✓ El Jefe Departamento de Recursos Humanos coordina con Gerencia Administrativa Financiera que de conformidad a lo señalado en la Ley N° 27482 requiere las Declaraciones Juradas de Bienes, Ingresos y Rentas al inicio, durante y al final de la gestión a Directores, Jefes de Departamentos, jefes de oficina y Gerentes de línea de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A. Según los Formatos N° 1 y N° 2 de la Directiva de Contraloría.
- ✓ El Jefe Departamento de Recursos Humanos mediante informe eleva dicho requerimiento a la Gerencia Administrativa Financiera.
- ✓ La Gerencia Administrativa Financiera notifica a los Directores, Funcionarios, Jefes de Departamento y Oficinas.
- ✓ Directores, Funcionarios, Jefes de Departamento y Oficinas remiten las declaraciones Juradas de Bienes, Ingresos y Rentas
- ✓ La Gerencia Administrativa remite todas las Declaraciones Juradas originales al Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Asistente prepara el informe para la firma de la Gerencia Administrativa Financiera.
- ✓ Departamento de Recursos Humanos remite lo actuado a la Gerencia Administrativa Financiera.
- ✓ La Gerencia Administrativa Financiera sella, firma, numeró y remite oficio a la Contraloría.

FLUJOGRAMA




CESAR VIZA TEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA DECLARACIÓN JURADA DE BIENES, INGRESOS Y RENTAS AL INICIO, DURANTE Y AL FINAL DE LA GESTIÓN

Código	Vigencia		
	01	12	14
GADM RRMH- 06-02			

Ámbito o Localidad

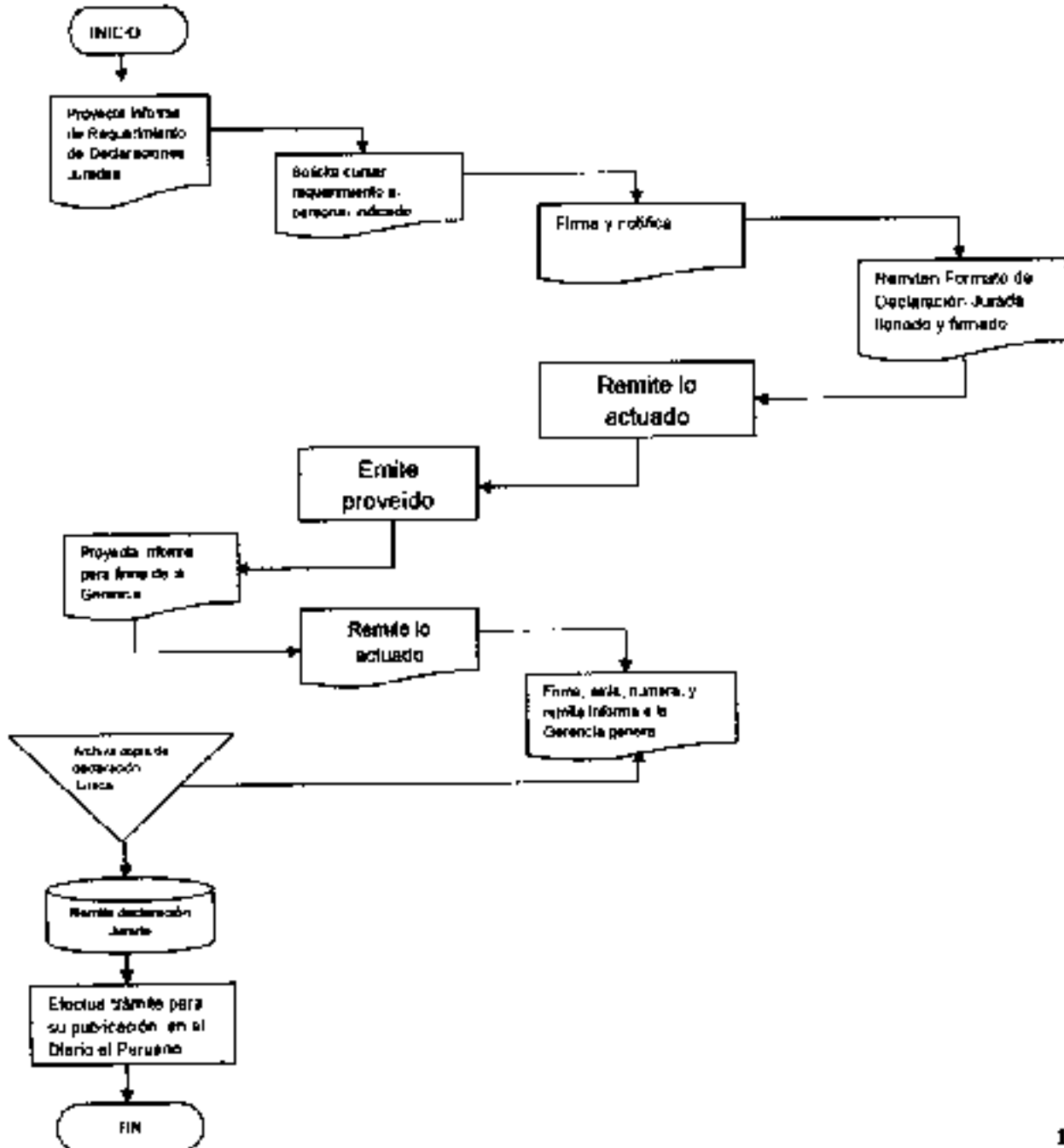
Barranca	X	Supe	X
----------	---	------	---

ASISTENTE RRHH


OPTMO DE RRHH

GER. ADM

GER. GENERAL: FUNCIONARIOS



[Handwritten signature]
CENAR VIGO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	CERTIFICADO DE TRABAJO Y CONSTANCIA DE PRACTICAS PRE- PROFESIONALES	Código		Vigencia		Ámbito o Localidad
GADM RRMH- D9-01		01	12	14	Barranca	X Supe X

OBJETIVO.

Normar el siguiente procedimiento de entrega de Certificados de Trabajo y constancia por Practicas Pre- Profesionales

ALCANCE.

Todas las Gerencias de Línea, Jefaturas y Oficinas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIA.

Solicitud dirigida al Jefe del Departamento de Recursos Humanos de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., solicitando la expedición del Certificado o Constancia, indicando la fecha en que laboró y área correspondiente.


PROCEDIMIENTO.

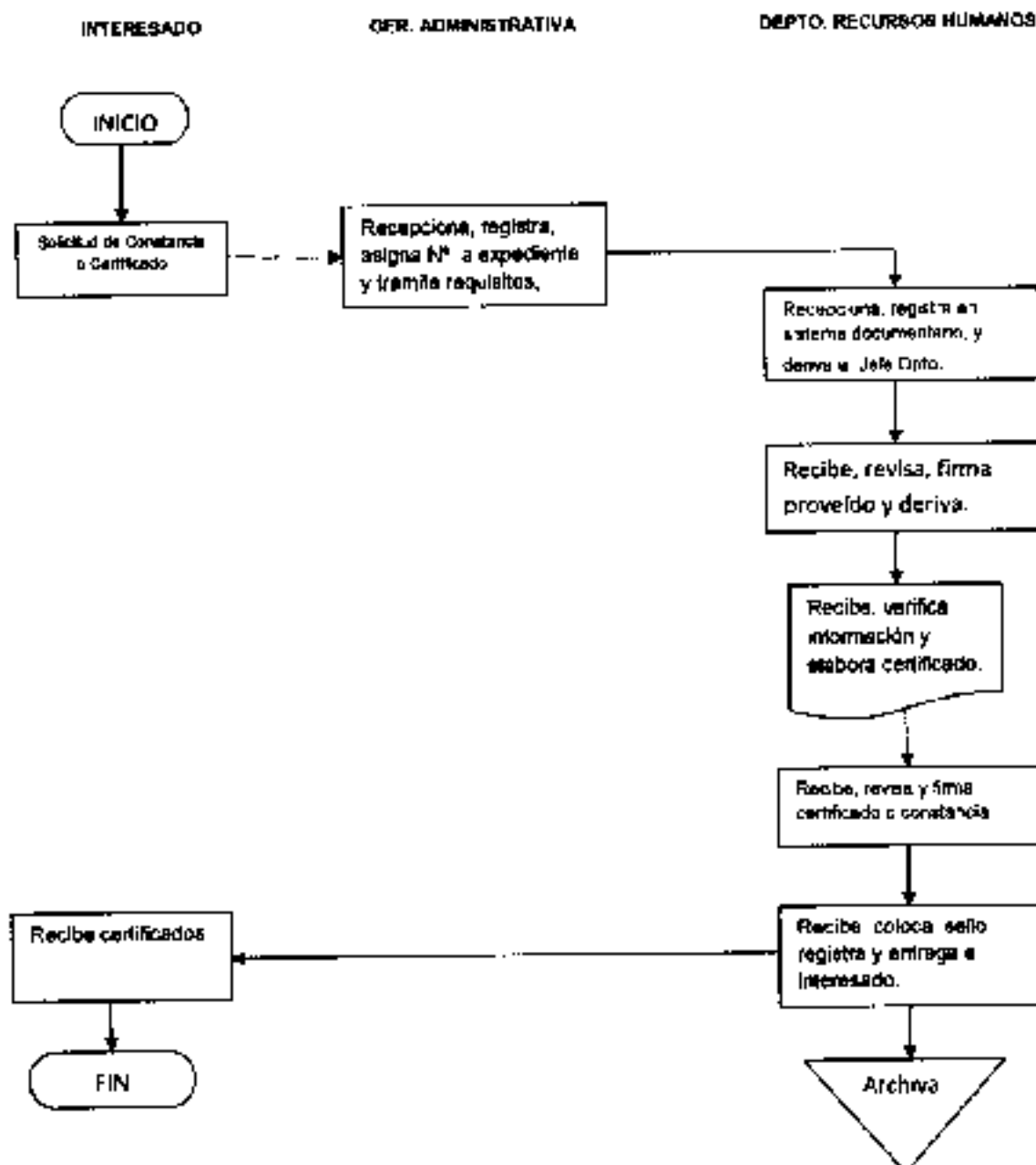
- ✓ Solicitante presenta solicitud a la Gerencia Administrativa Financiera para el otorgamiento de certificado de trabajo o Constancia de prácticas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.
- ✓ Recepciona, registra y remite la solicitud Al Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Asistente del Departamento de Recursos Humanos recepciona y deriva a Jefe Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Recibe, verifica la fecha, procede a elaborar el certificado o Constancia, obtiene la visación
- ✓ El Encargado Responsable del área pasa a la Gerencia Administrativa Financiera para la firma
- ✓ Recibe, verifica firma y entrega a secretaria para entrega y archivo.
- ✓ Recepciona el documento, entrega al solicitante y archiva en el legajo o File respectivo

FLUJOGRAMA.





 CEPAR VIOB PEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
								FLUJOGRAMA CERTIFICADO DE TRABAJO Y CONSTANCIA DE PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	
						Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>		




CESAR VIOQUEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	RENUNCIA DE SERVIDORES	Código		Vigencia		Ámbito y/o Localidad	
GADM RRHH- 10-01		01	12	14	Barranca	X	Supa

OBJETIVO.

Normar el procedimiento de Renuncia de los funcionarios y servidores (Empleados y Obreros) conforme a las normas legales y normativas administrativas establecidas que son de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

ALCANCE.

A todos los funcionarios y servidores (trabajadores obreros y empleados)

REFERENCIA.

Funcionarios y Trabajadores. Solicitud dirigida al Gerente General de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.


PROCEDIMIENTOS.

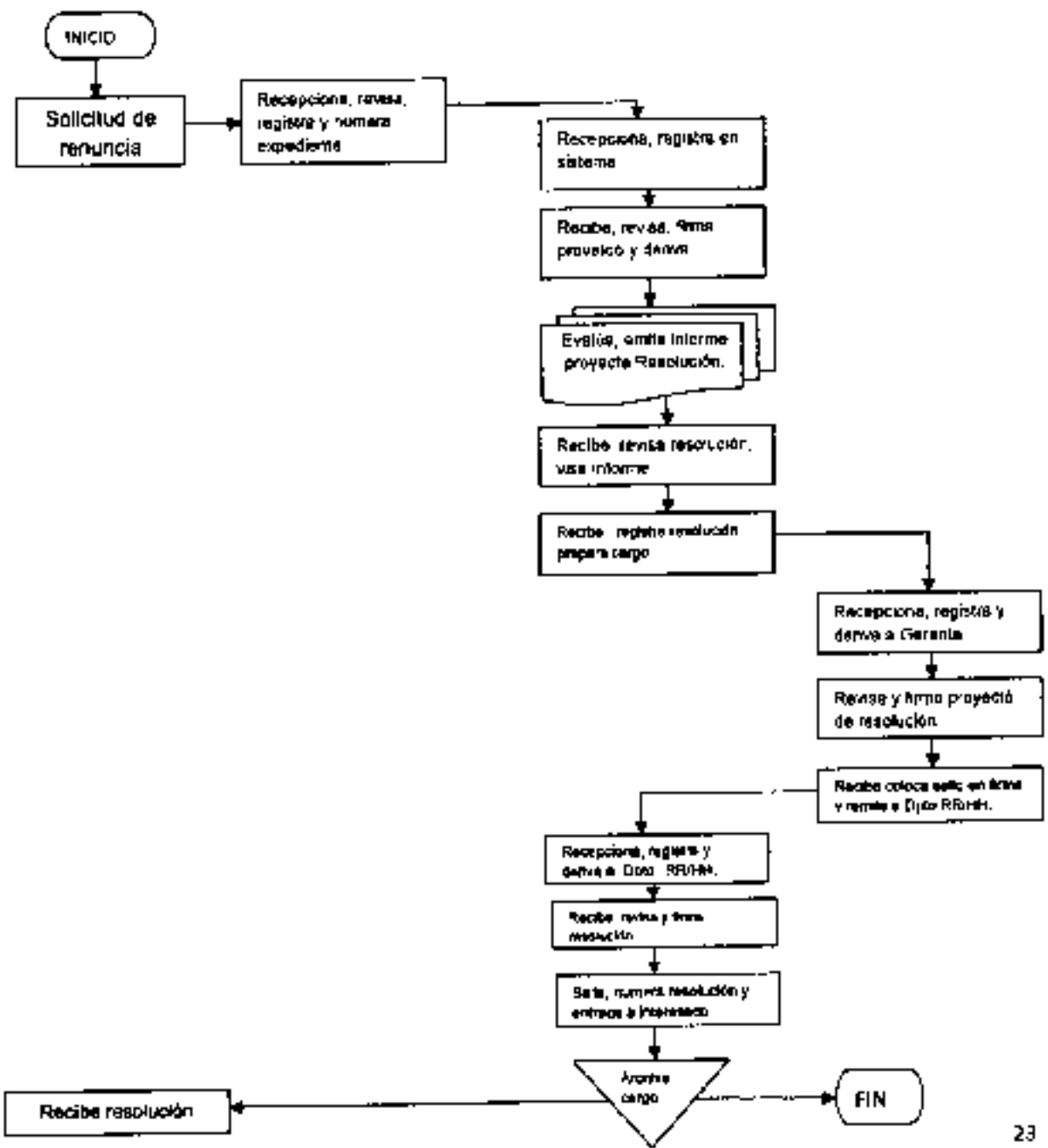
- ✓ Solicitante presenta solicitud de renuncia al cargo que ocupa a la Gerencia Administrativa.
- ✓ Recepciona, registra y remite la solicitud al Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Recepciona, registra y pasa al Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Recibe y deriva a responsable del procedimiento.
- ✓ Recibe, evalúa el Expediente. Emite informe, proyecta la Resolución de la Gerencia Administrativa Financiera.
- ✓ Recepciona, registra y remite Proyecto de Resolución de la Gerencia Administrativa Financiera para el VºBº de Asesoría Jurídica.
- ✓ Recepciona y registra Proyecto de Resolución, y pasa al a la Oficina de Asesoría Jurídica
- ✓ Recibe, revisa, pone Vº Bº Proyecto de Resolución y deriva a Secretaría de Gerencia para trámite.
- ✓ Recepciona, registra y remite el Proyecto al Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Recepciona, registra y pasa al Jefe del Departamento de Recursos Humanos.
- ✓ Recibe, revisa los antecedentes, firma Resolución y deriva a secretaria para el trámite respectivo
- ✓ Recepciona, registra, coloca numeración, entrega Resolución emitida por la Gerencia Administrativa a las áreas competentes
- ✓ Remuneraciones, Beneficios y Pensiones, Legajo Personal y al interesado.

FLUJOGRAMA.





ESTAN VIGIL VEREDA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	RENUNCIA DE SERVIDORES	Código GADM RRHH- 10-02	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad Barranca X Supe X
INTEGRADO	GER. ADM	DPTO DE RRHH		OF. ASesoría LEGAL	



[Handwritten Signature]
 GERENTE GENERAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
						Rotacion de Personal	
	Código GADM RRHH- 11-01	Vigencia 01 . 11		14			
				Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

Reubicar a un trabajador al interior de la entidad asignándole funciones según su propio Grupo ocupacional y Categoría Remunerativa alcanzada.

ALCANCE.

Gerencias, Departamentos y Oficinas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

REFERENCIA.

Requerimientos de las Gerencias, Departamentos y Oficinas de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.


PROCEDIMIENTOS.

- ✓ El Departamento de Recursos Humanos, recibe el documento de requerimiento de personal
- ✓ El Departamento de Recursos Humanos lo deriva al Área competente para su atención
- ✓ El Jefe del Departamento de Recursos humanos, evalúa y coordina propuesta con el Gerente Administrativo Financiero.
- ✓ El Jefe del Departamento de Recursos humanos cursa el memorando de Rotación con copia a las Gerencias, Departamentos, Oficinas y Áreas según corresponde.

FLUJOGRAMA



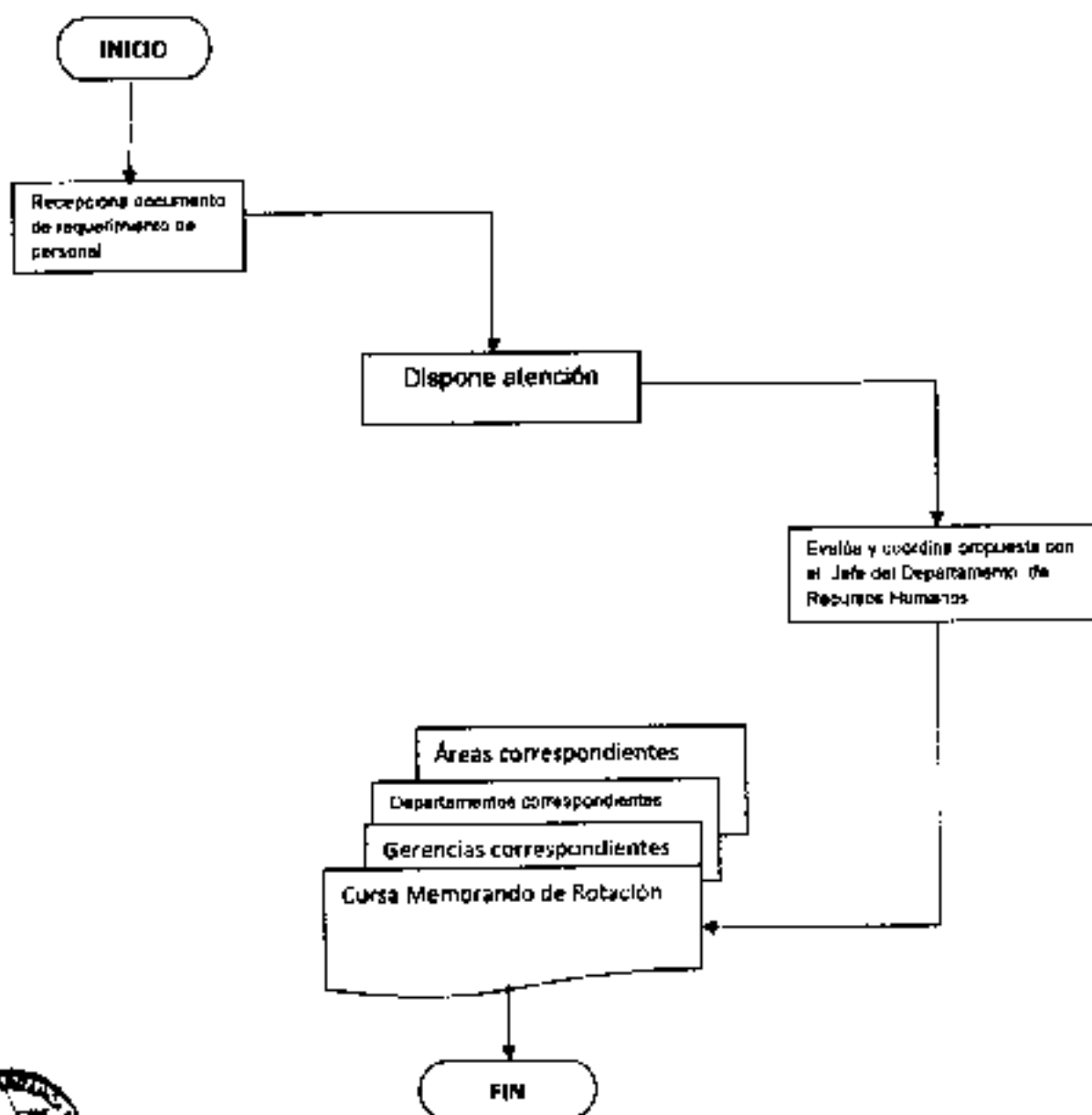

ZEDAR VIGO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
						Barranca X Supe X	


ASISTENTE RRHH

DEPTO. RECURSOS HUMANOS

GER. ADMINISTRATIVA




 GERARDO GONZALEZ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
01 12 14	Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>		

OBJETIVO.

El objetivo del presente procedimiento es establecer el circuito a seguir desde el momento en que se reciben las planillas de sueldos y salarios hasta el pago de las mismas.

ALCANCE.

Esta Instrucción Operativa se aplica a la Unidad de Contabilidad.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

EV: Egresos varios

REFERENCIAS.

Gestión Administrativa
Gestión Contable

RESPONSABLES

Jefe de Recursos Humanos: emite la respectiva planilla de acuerdo a los procedimientos emitidos.
Jefe Contable: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en el presente procedimiento.
Asistente Contable: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento.
Tesorero: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento.

PROCEDIMIENTOS.

GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

- ✓ Recibe del Jefe del Departamento de Recursos Humanos el cuadro resumen de importes a pagar a los trabajadores con sus respectivas boletas de pago.
- ✓ Realiza el depósito en las cuentas haberas de los trabajadores vía internet
- ✓ Deriva información al Tesorero la nota de cargo.

TESORERIA.

- ✓ Registra con Boucher de egresos varios la Nota de Cargo en el Módulo de Tesorería.
- ✓ Archiva documentos

EL ASISTENTE CONTABLE.

- ✓ Importa, vía sistema, el asiento de la planilla de remuneraciones.
- ✓ Valida la asignación de cuentas contables, y consolida la información.
- ✓ Da cuenta al Jefe de la Unidad de Contabilidad.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN.

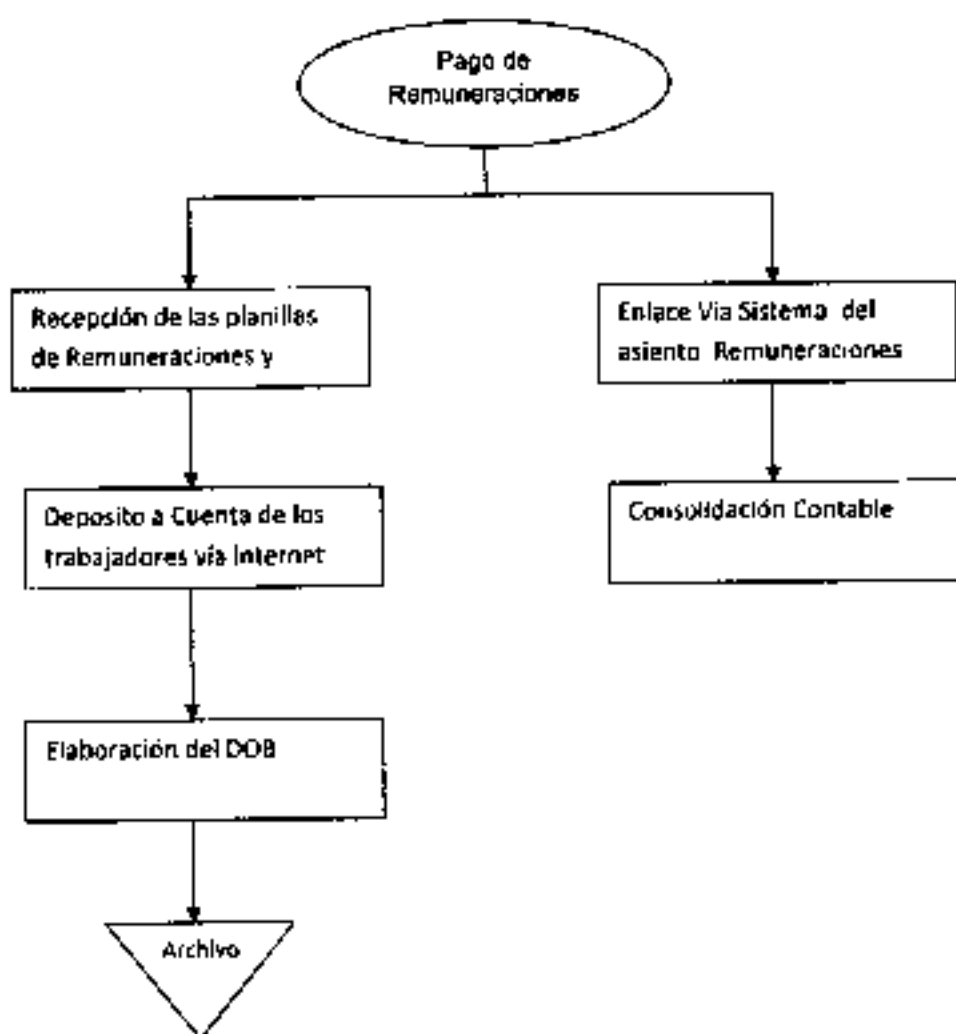
Este documento es utilizado por:

- ✓ Recursos Humanos.
- ✓ Contabilidad.
- ✓ Asistente Contable.





CESAR VICO
JEFE DE UNIDAD

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	FLIJOGRAMA PAGO DE REMUNERACIONES	Código GADM RRHH- 12-02	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad		
					Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe



A handwritten signature in black ink is written over a rectangular stamp. The stamp contains the text "SEMAPA BARRANCA S.A." and "SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA".

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	CONTROL DE ASISTENCIA Y ELABORACION DE PLANILLA	Código		Vigencia	
GADM RRHH-13-01		02	12	14	
				Ambito o Localidad	
				Barranca	X
				Supe	X

OBJETIVO.

El objetivo del siguiente procedimiento es establecer los lineamientos que se sigue para controlar la asistencia del personal al centro de trabajo y proporcionar información y estadísticas para la elaboración de la Planilla de Remuneraciones por el Departamento de Recursos Humanos.

ALCANCE.

Involucra a todas las áreas de la Empresa y es utilizado por el personal del Departamento de Recursos Humanos para controlar la asistencia del personal al centro de trabajo y proporcionar información y estadísticas para la elaboración de la Planilla de Remuneraciones.

RESPONSABLES.

Jefe del Departamento de Recursos Humanos: Garantizar que se cumple con el siguiente procedimiento.

Gerentes y Jefes de Oficinas: Cumplir con lo especificado en el presente procedimiento.

PROCEDIMIENTOS.

DETERMINACIÓN DE LA REMUNERACIÓN.

El personal de la Empresa percibe, en concepto de retribución de sus tareas, una remuneración mensual integrada por:

- ✓ Remuneración Básica
- ✓ Beneficios Complementarios que determina los Convenios Colectivos (C. C.)
- ✓ Otras que la legislación laboral vigente disponga.

Independientemente de las remuneraciones establecidas en el Convenio Colectivo, los trabajadores perciben los adicionales y bonificaciones que se establezcan por aplicación de Decretos y/o Leyes Nacionales, como así también los adicionales, bonificaciones premios y otros beneficios sociales que se establezcan en virtud de resoluciones de la empresa, ya sean de carácter especial o general.

RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Los Jefes de Administraciones y Gerentes de cada sector envían del día 01 al día 20 de cada mes, la información relacionada a la liquidación de sueldos, debidamente firmada por el responsable la misma que es como sigue:

INFORMACIÓN MENSUAL.


- ✓ Partes diarias de asistencia de personal de las Unidades Operativas (Supe) y de la misma central
- ✓ Planilla de Contacto con Productos Químicos y Aguas Servidas
- ✓ Planilla de Personal con riesgo de Caja.
- ✓ Planilla de Roles de Turno Operadores.

OTRAS INFORMACIONES.

Relacionadas con el Personal en general, Recursos Humanos procesa otras informaciones que generan variaciones en la remuneración del empleado, tales como:




CEBARR VIGO VILLADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	CONTROL DE ASISTENCIA Y ELABORACION DE PLANILLA	Código	Vigencia		Ámbito o Localidad		
GADM RRHH- 13-02		01	12	14	Barranca	X	Supe

- ✓ Asignaciones Familiares: Nacimientos, matrimonio, etc.
- ✓ Variación de Remuneraciones: Promociones, Aumentos de Sueldos, títulos Académicos, Cambio de Condiciones de Trabajo, etc.
- ✓ Retenciones Judiciales: Descuentos por Alimento, etc.
- ✓ Planilla de Descuentos para Apoyar algún compañero de trabajo.
- ✓ Planilla de Créditos al personal, recibidos por entidades financieras.

PARA LA GERENCIA ADMINISTRATIVA (UNIDAD DE CONTABILIDAD):

- ✓ Resumen General de Planillas en base a las planillas generadas en el mes
- ✓ Resumen por trabajadores con el Neto a Depositar, con el número de cuenta bancaria correspondiente.
- ✓ Retenciones del personal generadas por cada concepto.
- ✓ Declaración de la Planilla Electrónica, Formulario B01-SUNAT.
- ✓ Declaración Jurada del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo-RIMAC
- ✓ Planillas de Pago de Aportes Previsionales de las AFPs. Integra Prima, Profuturo, Horizonte.
- ✓ Reporte del Asiento Contable por Cuentas y por Centro de Costos
- ✓ Retenciones por descuento judicial para el pago de Descuentos Judiciales por Alimento.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS:

- ✓ Documentación para depósito de Embargos y Descuentos Judiciales por Alimentos
- ✓ Boleta de pago del personal.
- ✓ Informe Estadístico.
- ✓ Informe del importe neto a pagar por remuneraciones.

FLUJOGRAMA



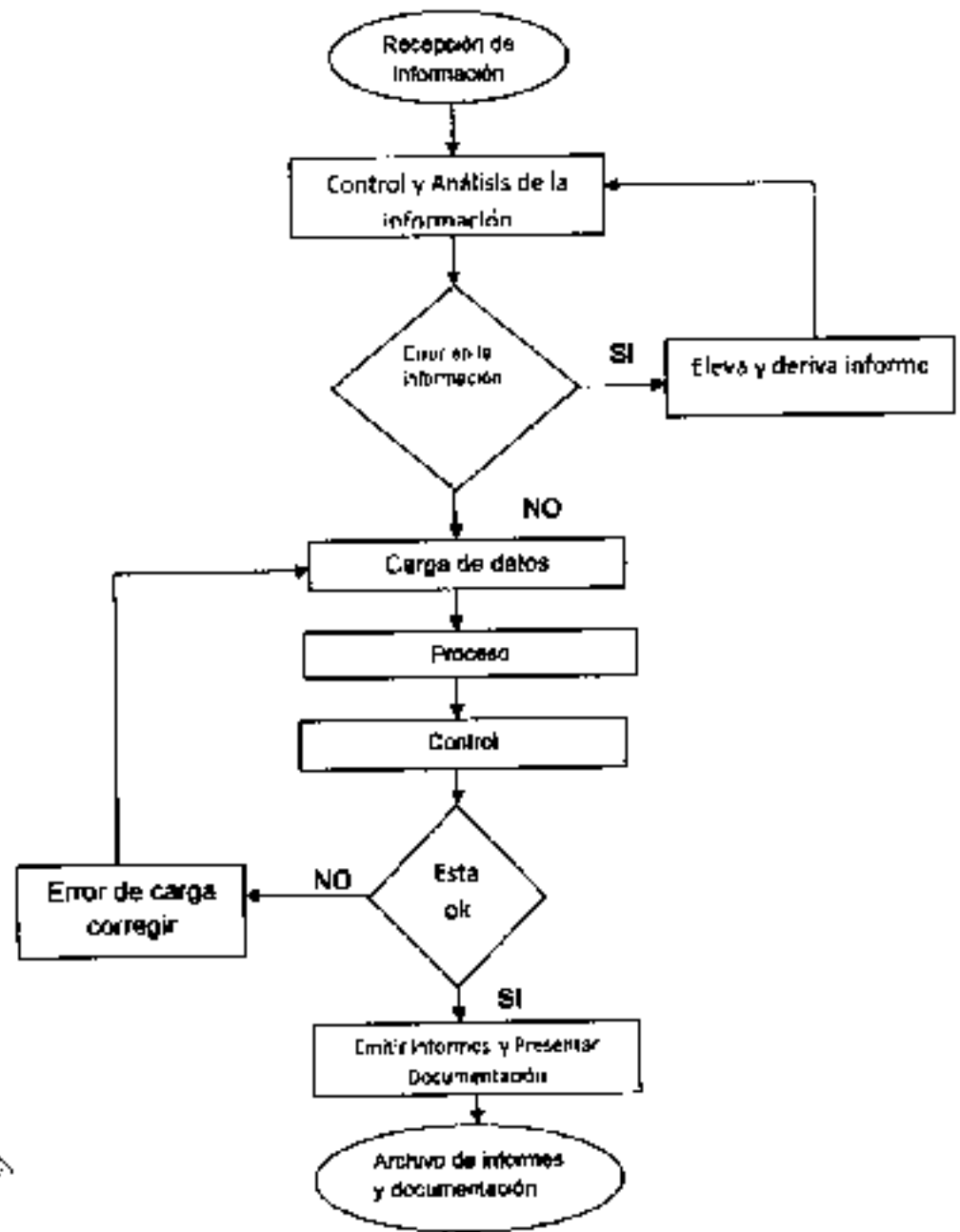

CESAR VIGO VELADA



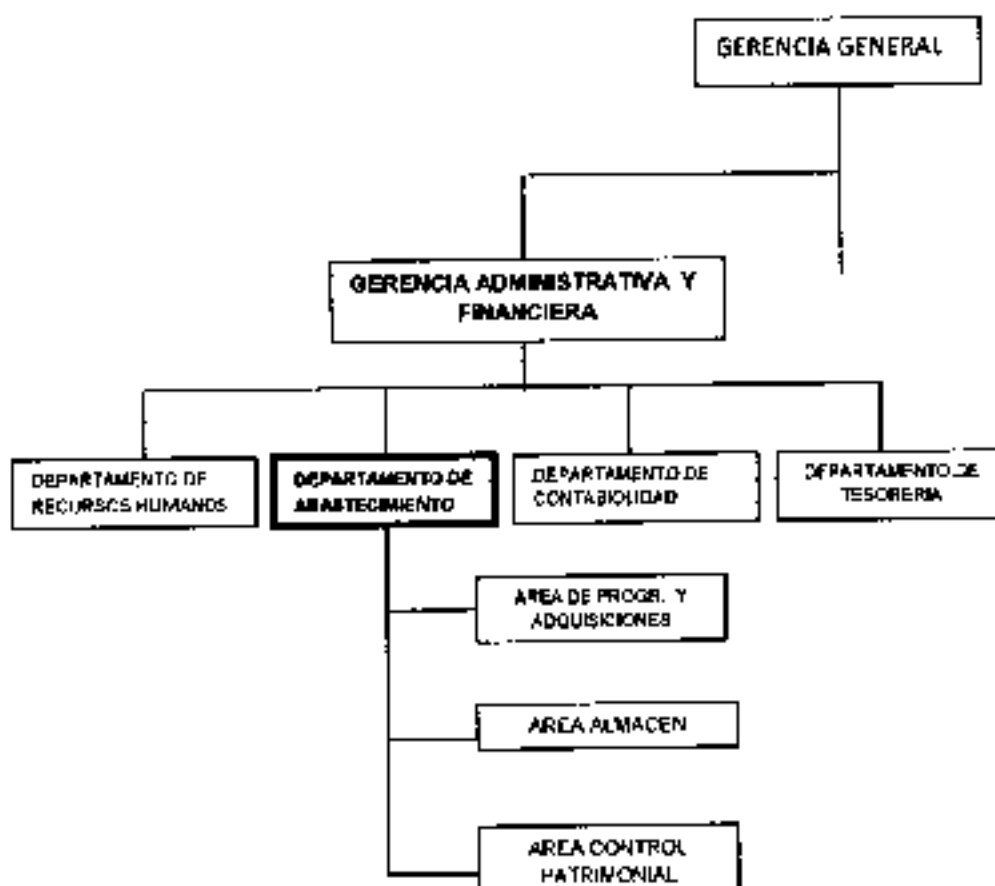
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONTROL DE ASISTENCIA Y ELABORACION DE PLANILLA	Código	Vigencia	
	GADM RRHH- 13-03	01 12	14
Ámbito o Localidad			
Barranca		X	Supe X




CESAR VIDAL TEJADA



INTRODUCCION

El presente Manual de Procedimientos sirve de instrumento de apoyo en el funcionamiento institucional, al compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas por EL Departamento de Abastecimiento y sus áreas que relacionadas con los procedimientos de otros Departamentos, van a permitir cumplir la finalidad y objetivos de la Institución.

Cabe señalar que este documento deberá actualizarse en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica del Departamento, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

NATURALEZA Y FINALIDAD.

Es un documento de gestión que de manera sencilla y sistemática describe a un conjunto de procedimientos que concatenados entre sí y enmarcados en la normatividad legal y administrativa vigente, se realizan en forma secuencial o simultánea y permiten al Departamento de Abastecimientos cumplir los objetivos de la entidad.




CERARILDO REJADA



OBJETIVOS.

Los principales objetivos a alcanzar con la elaboración de este manual son:

- Presentar los principales procedimientos que se desarrollan en el Departamento en forma compendiada permitiendo que su aplicación sea de manera eficiente y práctica.
- Permitir definir responsabilidades, comprensión de las tareas a ser desarrolladas y direccionar su ejecución.
- Lograr establecer todos los procedimientos del Departamento, que permita que los resultados finales de su trabajo sean los esperados por la Alta Dirección de la EPS SEMAPA BARRANCA los usuarios internos y externos respectivamente.
- Describir cada procedimiento desarrollando secuencialmente las tareas que correspondan, incluyendo los formularios y los puestos que intervienen durante su ejecución.

BASE LEGAL.

El presente manual ha sido elaborado enmarcado en la normatividad siguiente:

- Decreto Legislativo N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado. Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N°184-2008-EF y sus modificaciones.
- Ley N° 28411- Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley de Presupuesto Público
- Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las entidades del estado.
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG-Normas de Control Interno
- Directiva N° 005-2009-OSCE/CD Plan Anual de Contrataciones

CONTENIDO Y ALCANCE.


Los procedimientos comprendidos en el presente manual son de uso y aplicación obligatoria de todo el personal del Departamento de Abastecimientos, y el resto de personal de la institución.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

Cuando se produzca cambio de procedimientos, ampliación y/o derivación de funciones o reestructuración orgánica, la Oficina de Planificación y Presupuesto, será quien propongan la modificación y/o actualización del manual y a propuesta también de dicho Departamento.




CESAR VIGO MEJADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			

OBJETIVO.

Formalizar los procedimientos para la elaboración del Cuadro de Necesidades y Plan Anual de Contrataciones que permita una mejor programación de las necesidades de bienes y servicios para la empresa.

ALCANCE.

A todas las Gerencias de de línea y Departamento, Administraciones de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABLES.

Gerencia General: Dar cumplimiento de los principales lineamientos del presente manual
Gerencia Administrativa: Hacer cumplir los lineamientos del presente manual.

REFERENCIA.

- Requerimientos de las Gerencias, Departamentos y Oficinas de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.
- Formato cuadro de necesidades de bienes y servicios
- Formato PAQ Términos de referencia y/o especificaciones técnicas
- Resolución de aprobación

BASE LEGAL.


- Decreto Legislativo N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF y sus modificaciones
- Ley N° 28411- Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto
- Ley de Presupuesto Público
- Ley N° 28718 - Ley de Control Interno de las entidades del estado
- Resolución de Contraloría General N° 320-2008-CG-Normas de Control Interno.
- Directiva N° 005-2009-OSCE/CD Plan Anual de Contrataciones

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ El Departamento de Planificación y Presupuesto, iniciado la etapa de formulación del presupuesto de un determinado período fiscal, se solicita cuadro de necesidades de bienes y servicios para el año fiscal a programar, para lo cual se remite formato definido para tal, en coordinación con el Jefe del Depto de Abastecimiento.
- ✓ Departamento de Abastecimiento, Remite a las diferentes áreas de la EPS, el formato de cuadro de necesidades de bienes y servicios para el llenado respectivo.
- ✓ Áreas usuarias remiten programación de su cuadro de necesidades de bienes y servicios del año al Departamento de Abastecimiento, requerimientos orientados hacia el cumplimiento de metas y objetivos previstos.
- ✓ Abastecimiento Consolida la información de las diferentes unidades orgánicas de la EPS, luego procede a la valoración respectiva, solicitando cotización, precios históricos de sistema y remite información a la Gerencia Administrativa Financiera.




CEBALLOS TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ELABORACION DEL CUADRO DE NECESIDADES Y PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	Código GG- ABAST 01-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
			Barranca	X	Supe	X	X	X

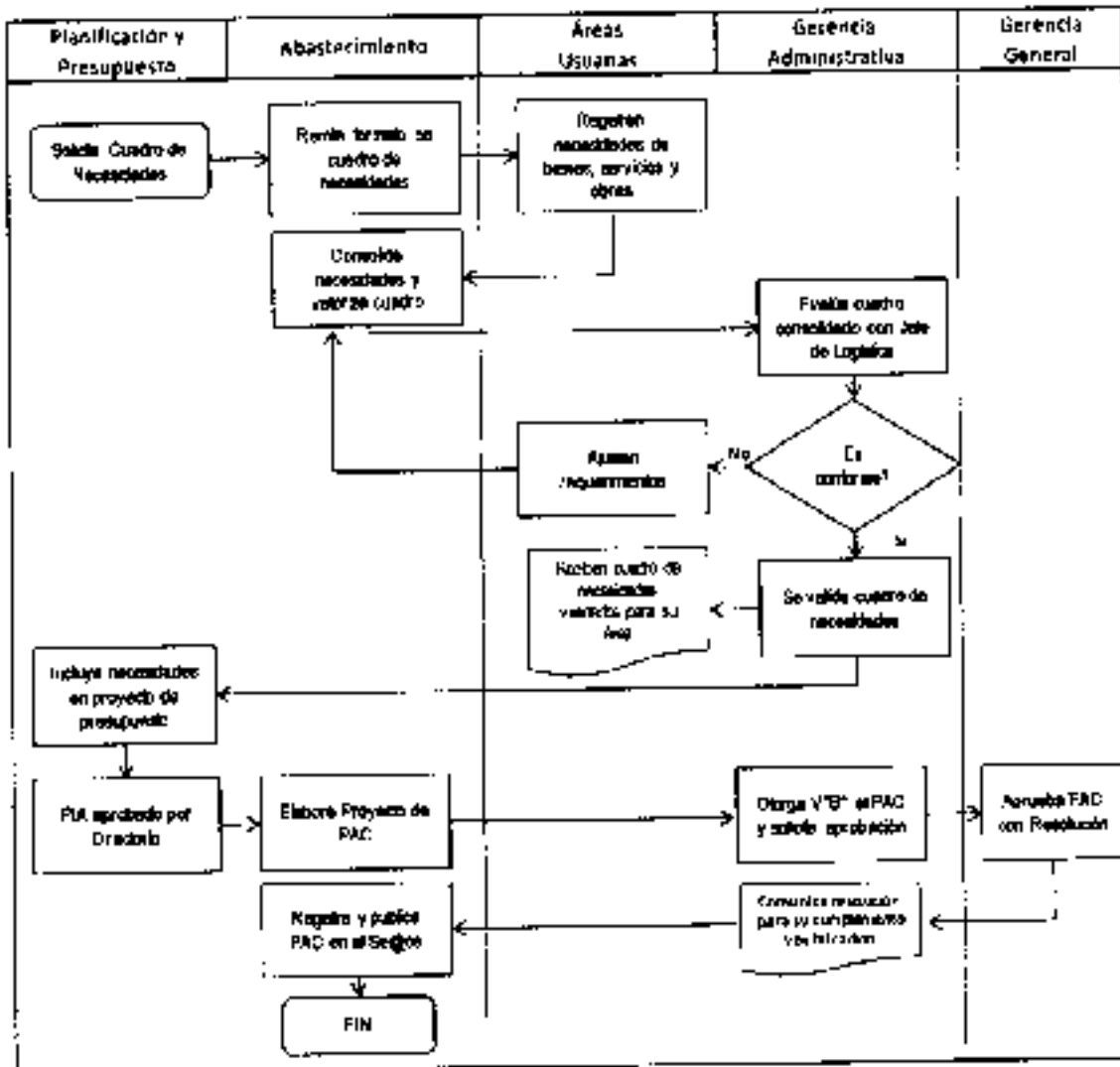
- ✓ Evalúa en coordinación con el Jefe del Dpto. de Abastecimiento cuadro de necesidades y selecciona aquellos bienes y servicios mayores a 3UIT para su inclusión en el Plan Anual de Contrataciones (PAC). La versión final del cuadro de necesidades debe ser comunicada a las áreas usuarias para que tomen conocimiento de los bienes y servicios priorizados.
- ✓ Abastecimiento, Una vez aprobado el Presupuesto Institucional de Apertura, elabora proyecto de Plan Anual de Contrataciones (PAC) de bienes y servicios mayores a 3UIT utilizando formato Excel proporcionado por la OSCE, luego remite a Gerencia Administrativa Financiera solicitando su aprobación.
- ✓ Gerente Administrativo, Remite formato PAC a la Gerencia General solicitando su aprobación con su respectiva Resolución.
- ✓ Abastecimiento, Registra PAC de la entidad y publica en el SEACE con la respectiva Resolución. Para la aprobación y su publicación en el SEACE deberá recordarse los plazos que son: Aprobados por el Titular de la Entidad dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la aprobación del Presupuesto Institucional y publicado en el SEACE en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles de aprobado, incluyendo el documento de su aprobación.
- ✓ De registrarse nuevas necesidades o de perderse la necesidad de su contratación posterior a la aprobación del PAC, las modificaciones al PAC deberán realizarse tomando en cuenta lo señalado en el Art. 9º del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

FLUJOGRAMA.





CESAR VICO VELAZQUEZ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
	FLUJOGRAMA ELABORACION DEL CUADRO DE NECESIDADES Y PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES			Código Vigencia			Ámbito o Localidad			
			GG-ABAST 01-03	01	12	14	Barranca	X	Supé	X




CERTE VISO

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
							Ejecución de procesos de contrataciones mayores a 3 UIT.	
			GG-ABAST 02-01	01	12	14		
			Ambito o Localidad			Barranca	X	Supé

OBJETIVO.

Establecer los procedimientos que permiten ejecutar las compras y contratación de servicios y obras mayores a las 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) que están bajo el alcance de la Ley de Contrataciones del Estado.

ALCANCE.

Departamento de Abastecimiento, Gerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia Técnica, Gerencia de Proyectos, Gerencia Administrativa, Oficina de Planificación, Administración de Supé, Comité Especial.

REFERENCIAS.

- Plan Anual de Contrataciones
- Requerimiento área usuaria
- Términos de referencia y/o especificaciones técnicas
- Certificado de disponibilidad presupuestal
- Resolución de aprobación de expediente de contratación
- Bases
- Resolución de aprobación de bases
- Publicación en SEACE

BASE LEGAL.


- Decreto Legislativo N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF y sus modificatorias.
- Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las entidades del estado.
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG-Normas de Control interno.
- Ley de Presupuesto Público

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Áreas usuarias. Elaboran requerimiento (Nota de pedido) para la adquisición de bienes y servicios, así como de las especificaciones técnicas o términos de referencia según corresponda.
- ✓ Abastecimiento. Elabora estudio de posibilidades que ofrece el mercado para determinación de valor Referencial. Para lo cual utiliza registros aprobado por el OGE.
- ✓ Abastecimiento. Solicita Certificado de Disponibilidad Presupuestal adjuntando los siguientes documentos.
 - Requerimiento de área usuaria
 - Términos de referencia y/o especificaciones técnicas
 - Formato de resumen ejecutivo
 - Cuadro comparativo de estudio de posibilidades que ofrece el mercado (cotizaciones, precios históricos de la entidad y otras fuentes de ser el caso)
- ✓ Planificación y Presupuesto. Otorga Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
- ✓ Abastecimiento. Con informe, solicita al Gerente Administrativo, la aprobación del Gerente General del expediente de contratación adjuntando los siguientes documentos.




 GERENTE GENERAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	EJECUCION DE PROCESOS DE CONTRATACIONES MAYORES A 3 UIT.	Código GG- ABAST 02-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
			Barranca	X	Supe	X		

- Requerimiento de áreas usuaria
- Términos de referencia y/o especificaciones técnicas.
- Formato de resumen ejecutivo
- Cuadro comparativo de estudio de posibilidades que ofrece el mercado (cotizaciones, precios históricos de la entidad y otras fuentes de ser el caso)
- ✓ Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
- ✓ Gerente General, Aprueba Expediente de Contratación mediante Resolución de Gerencia General, quien deriva aprobación al Comité Especial designado para su conducción.
- ✓ Comité Especial Permanente: Se instala y elabora Bases administrativas tomando en cuenta lo dispuesto en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, utilizando para tal fin también los modelos de bases estandarizadas aprobados por el OSCE para los diferentes procesos de selección AMC, ADP, LP y ADS.
Todos los actos que realice el Comité deberán ser registrados en el libro de Actas aperturada para el proceso de contrataciones, el cual será registrado cronológicamente cada etapa.
- ✓ Comité Especial Permanente Solicita ante la Gerencia General la aprobación de bases administrativas firmadas para los para los diferentes procesos de selección AMC, ADP LP y ADS de la entidad.
- ✓ Gerente General, aprueba Bases Administrativas mediante Resolución de Gerencia General detallando el tipo de proceso de selección y designando los responsables de su conducción y cumplimiento.
- ✓ Comité Especial Permanente, publica bases firmadas y aprobadas a través del aplicativo web SE@CE. Para el registro en el sistema deberá contar con usuario SEACE.
- ✓ Comité Especial Permanente, Conduce el proceso de selección desde la preparación de las bases hasta que la buena pro quede consentida.
El expediente de contratación de cada proceso está bajo la custodia del Comité hasta que culmine toda la fase de selección que es su responsabilidad conforme a lo señalado en la Ley de Contrataciones. Culinado dicho proceso, todo el expediente de lo actuado es remitido al Dpto. de Abastecimiento para su custodia y demás trámites administrativos subsiguientes.
- ✓ Abastecimiento, Recibido los documentos requeridos para suscripción del contrato según las bases, elabora proyecto de contrato que es revisado por Asesoría Jurídica antes de su suscripción por la Gerencia General y el Contratista. El contrato debe estar visado también por el Gerente Financiero.

FLUJOGRAMA




CESAR VIDAL VELADA



SEMAPA BARRANCA S.A.

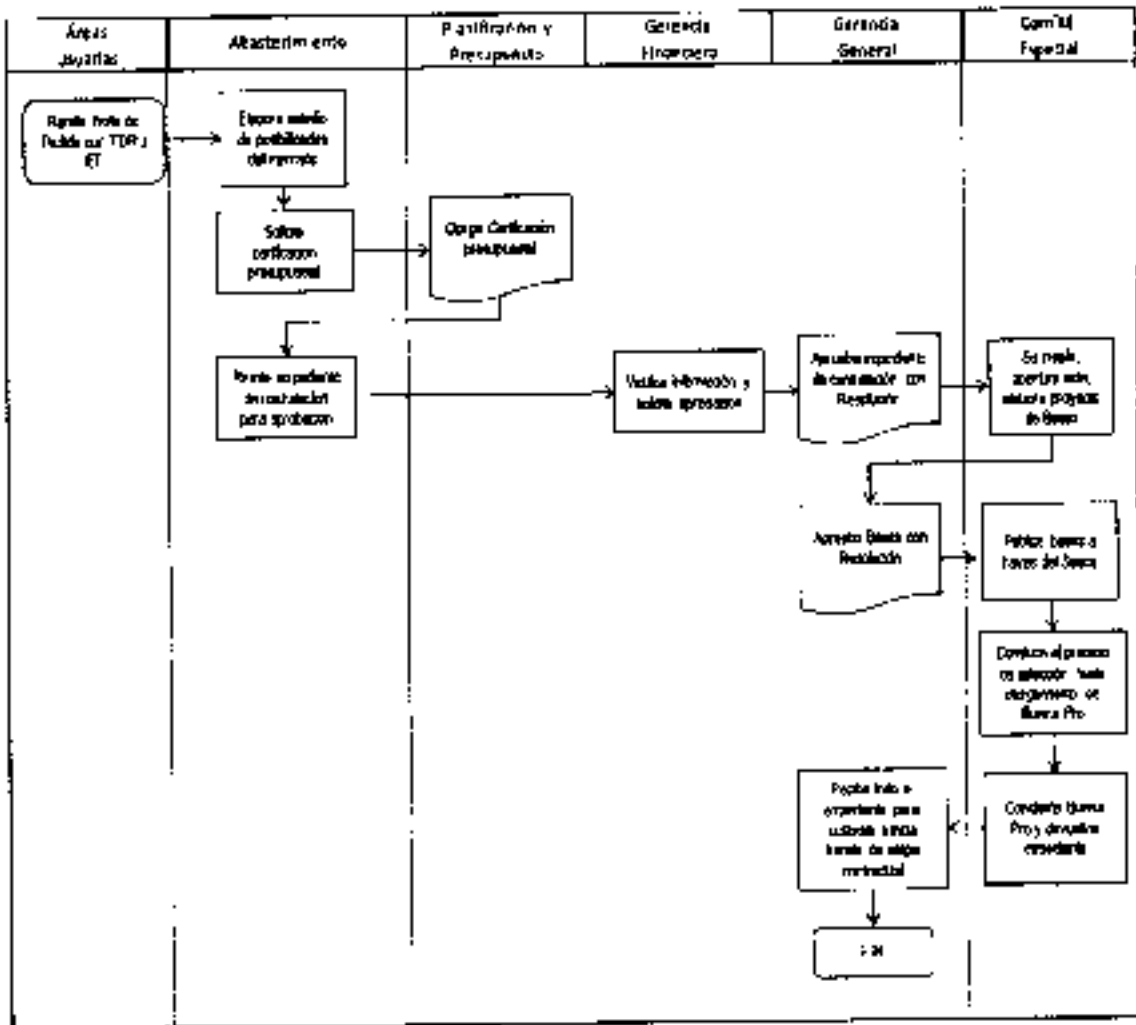
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


FLUJOGRAMA EJECUCION DE PROCESOS DE CONTRATACIONES MAYORES A \$ UIT.

Código	Vigencia		
BG-ABAST 02-03	01	12	14

Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supe	X



[Handwritten signature]
 SEMAPA BARRANCA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	REGISTRO DE INFORMACIÓN DE ORDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO EN EL SEACE	Código GG- ABA5T 03-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad
			Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

Establecer el procedimiento interno para el registro de información de órdenes de compra y de servicios en el SEACE en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado.

ALCANCE.

A todas las Gerencia de Línea, Departamento, Oficinas y Administraciones, de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

BASE LEGAL.

- Decreto Legislativo N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N°184-2008-EF y sus modificatorias
- Comunicado N° 002-2013-OSCE/DTN
- Directiva N° 007-2012-OSCE/CD
- Ley N° 28718 - Ley de Control Interno de las entidades del estado
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG-Normas de Control Interno

REFERENCIAS.

- Orden de Compra u Servicio Firmado por las Áreas correspondientes.
- Factura.
- Nota de Pedido del Área Solicitante.
- En caso de Orden de Servicio informe de Conformidad.
- En caso Orden de Compra su NIA

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Abastecimiento, Recibe de Gerencia General la orden de compra u orden de servicio con todas las firmas necesarias, se toma una copia de la orden para el archivo y se procede a enviar las órdenes a la Gerencia de Administración.
- ✓ Contando con la copia de las órdenes, procede a ingresar al internet, e ingresa a la página de SEACE, iniciando su sesión de usuario que está en el certificado que le brinda el OSCE.
- ✓ Abastecimiento, Procede a llenar el formulario en los siguientes puntos que se verán en el Anexo N° 01 que se divide en Datos de la Entidad, Disponibilidad de Recursos, Datos de la Orden de Compra u Servicio, Datos de Contratación y Datos del Contratista:

A) Datos de la Entidad

1. Selección de Unidad orgánica que solicita la contratación.
2. Selección de Unidad informante.

B) Disponibilidad de Recursos


3. Año de Ejecución Presupuestal

C) Datos de la Orden de Compra o de servicio

4. Orden de compra u orden de servicio
5. Año de Ejecución Presupuestal.
6. Año de Ejecución Presupuestal




ENRIQUE VILCA HUAYÁ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	REGISTRO DE INFORMACIÓN DE ORDENES DE COMPRA Y ORDENES DE SERVICIO EN EL SEACE	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
GG-ABAST 03-02		01	12	14	Barranca	X	Supe	X

7. Año de Ejecución Presupuestal.

D) Datos de la Orden de Compra o de servicio

8. Orden de compra u orden de servicio

9. Estado.

10. Fecha de Emisión.

11. Fecha de Notificación.

12. Fecha de compromiso Presupuestal.

E) Datos de Contratación

13. Tipo de Contratación

14. Objeto de la Contratación

15. Descripción y Finalidad de la Contratación

16. Tipo de Moneda.

17. Tipo de Cambio.

18. Monto de la Orden Total

F) Datos del Contratista

19. Numero de RUC del Contratista.

✓ Abastecimiento, Revisa la Información llenada y procede a guardar e información.

ANEXO N° 01


REGISTRO DE ORDENES DE COMPRA U SERVICIO EN EL SEACE

Para registrar una orden de COMPRA u SERVICIO, se tomaran en cuenta el siguiente procedimiento:

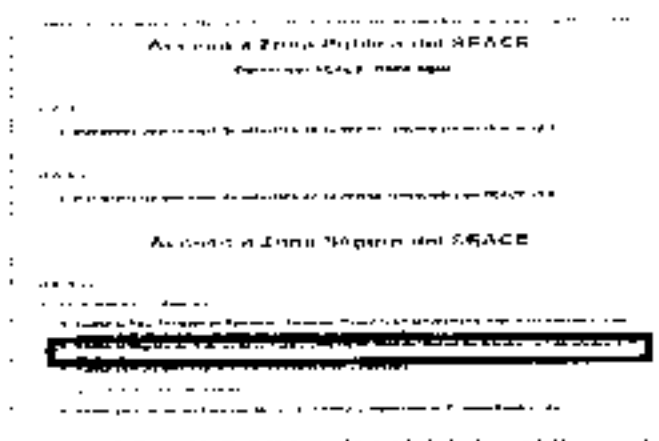
1.- Ingreso al SEACE



[Handwritten Signature]
AGRADECIMIENTO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	REGISTRO DE INFORMACIÓN DE ORDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO EN EL SEACE	Código GG- ABAST 03-04	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	X	Supe	X	


Selección a la opción Acceso al Registro de Ordenes de Compra u Ordenes de Servicio



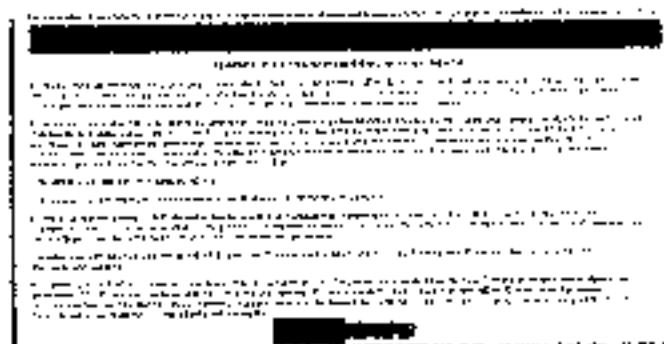
Ingreso de el Usuario y Contraseña, al aceptar aparecerá un cuadro con los **Términos y Condiciones de uso del SEACE** certificado que es




ERRAN VIGO ESCOBAR

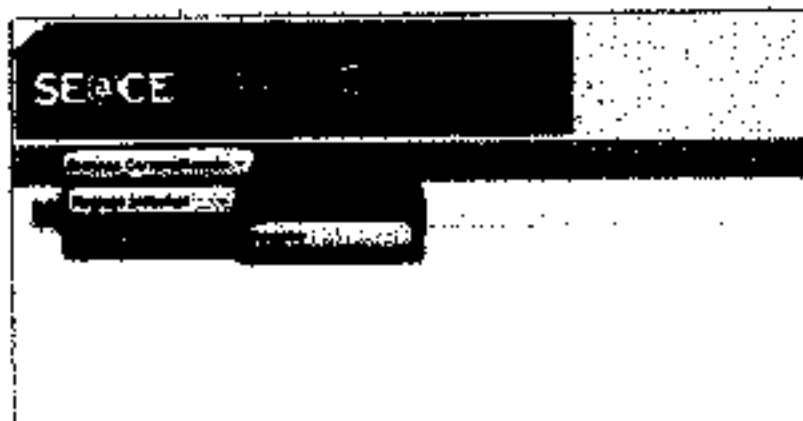
 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	REGISTRO DE INFORMACIÓN DE ORDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO EN EL SEACE	Código GG- ABAST 03-05	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
		Barranc	X	Supe	X		

Aceptamos y Ingresamos al SEACE del Usuario con el fin de registrar la Orden de Compra u Servicio se realizara los siguientes pasos:




- i) Seleccionar de C/S, ii) Registro Individual y iii) sub opcion Registro.

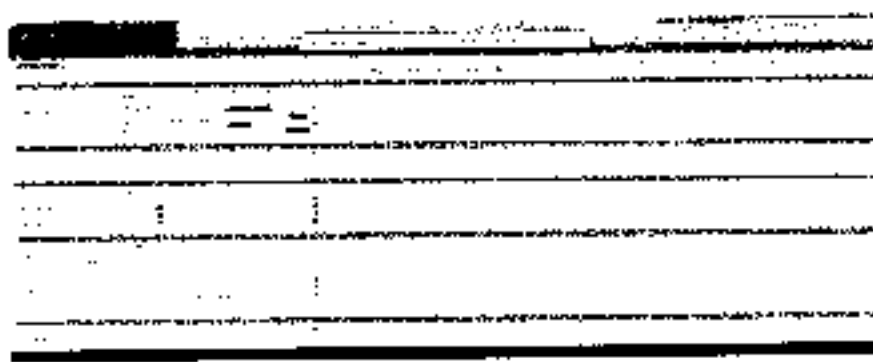
el Boton Orden luego la opcion



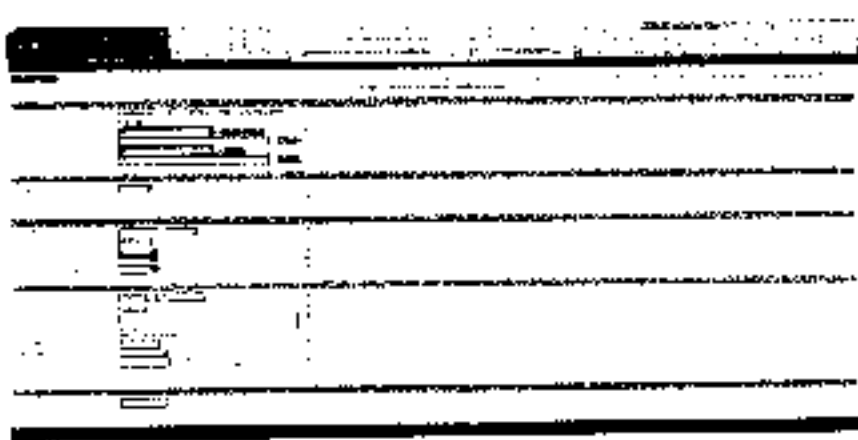

GENAR VICO MEJÍA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	REGISTRO DE INFORMACIÓN DE ORDENES DE COMPRA Y ÓRDENES DE SERVICIO EN EL SEACE	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
GG-ABAST 03-06		01	12	14	Barranca	X	Supe	X


Aparecera el Formulario de Registro C/S



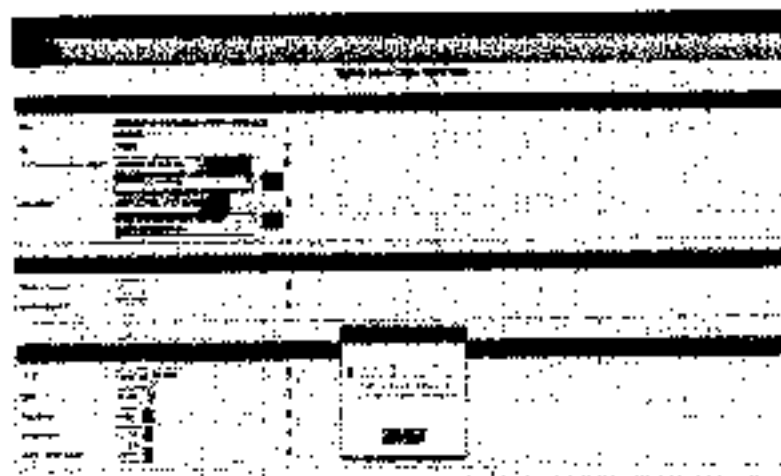
Se llenan los siguientes campos.



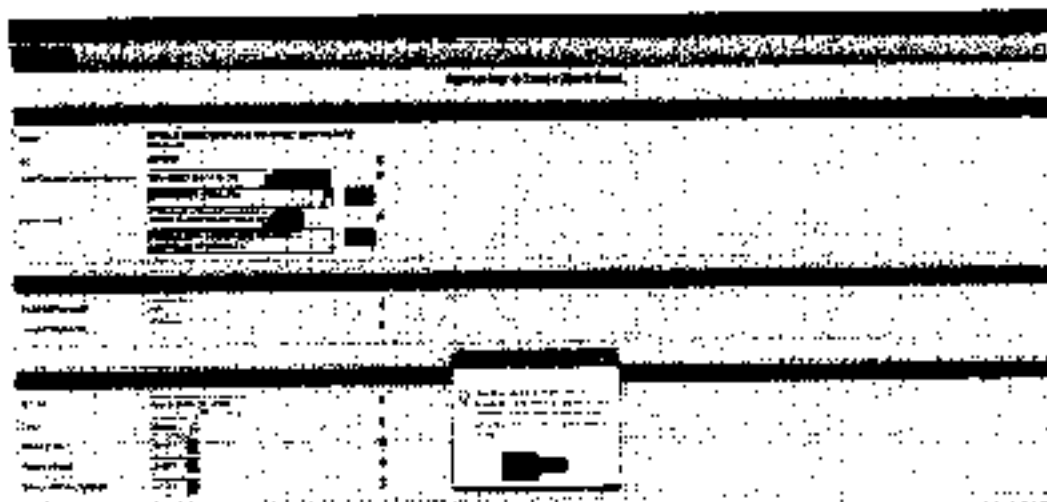

CHERR VICA VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO	Código GG- ABAST 03-07	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad	
				Barranca	X	Supe
						X


Una vez llenado el formulario click en la opción Guardar ubicada en la parte superior izquierda



Selecciona el Boton Aceptar y la información quedará registrada en el SEACE.




CESAR VIGO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES DEL MERCADO Y RESUMEN EJECUTIVO	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GG-ABSTO 04-01		01	12	14	Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

Establecer los procedimientos que permitan efectuar un control y evaluación de las compras planificadas en el Plan Anual de Contrataciones

ALCANCE.

Departamento de Abastecimiento

REFERENCIAS.

- Términos de Referencia ó Especificaciones Técnicas.
- Nota de Pedido
- Cotizaciones.

BASE LEGAL.

- Decreto Legislativo N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF y sus modificatorias
- Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las entidades del estado.
- Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las entidades del estado
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG-Normas de Control Interno.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Áreas usuarias, Elaboran requerimiento (Nota de pedido) para la adquisición de bienes y servicios, así como de las especificaciones técnicas o términos de referencia según corresponda.
- ✓ Abastecimiento. Evalúa requerimiento, de considerarlo claro, procede a aprobar el inicio con el estudio de posibilidades del mercado. Caso contrario, devolverá el requerimiento para una mayor precisión ó ajuste con el apoyo técnico necesario
- ✓ Abastecimiento. Realiza para los requerimientos aprobados y mayores a las 3 unidades impositivas tributarias al proceso de estudio de posibilidades del mercado. Proceso que consiste en la Investigación y análisis previo de las condiciones de mercado, sobre las características técnicas definidas por el área usuaria, a fin de evaluar las posibilidades que ofrece el mercado para determinar: el valor referencial, la existencia de pluralidad de marcas y/o postores, la posibilidad de distribuir la buena pro, información que incluso pueda utilizarse para la determinación de los factores de evaluación, la pertinencia de realizar ajustes a las características y/o condiciones de lo que se va a contratar entre otros aspectos que tengan incidencia para lograr una contratación eficiente.

Analiza las siguientes fuentes de información:

• Proceso del SEACE

Ingresar al portal web del SEACE, <http://www.seace.gob.pe/>

Módulo "Procesos de Selección". en este módulo se visualizan el buscador de procesos para las versiones 2.0 y 3.0.

En síntesis del proceso, se digita el nombre de bien o servicio a convocarse. Una vez ubicado los procesos se revisa la información y si coincide en las características y es un proceso ya adjudicado, se procede a tomar como fuente de información para la determinación del valor referencial, para lo cual se imprime la ficha de convocatoria como evidencia.





 DEBER VÍDIO PERAZA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES DEL MERCADO Y RESUMEN EJECUTIVO	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	GG- OPLPP 04-02	01	12	14	Barranca	X	Supe	X

Cabe precisar que esta indagación también nos permite a que nosotros podamos corregir algunos aspectos del requerimiento a fin de obtener una mejor propuesta.

Cotizaciones.

- Se solicita cotizaciones a los proveedores que previa indagación, podrían atender lo requerido, para lo cual se les remite las especificaciones técnicas o términos de referencia ya sea por medio físico y/o vía correo electrónico.
- Las cotizaciones deberán ser remitidas a personas naturales o jurídicas que se dediquen a actividades materia de la convocatoria, con RUC activo.
- Se les debe señalar claramente que las cotizaciones a remitir deben incluir todos los tributos, seguros, transportes, pruebas, inspecciones, y de ser el caso, costos laborales respectivos, conforme a la legislación vigente como cualquier otro concepto que les sea aplicable y que pueda incidir sobre el valor de los bienes y servicios a contratar.
- Se les debe indicar de manera clara la dirección de correo electrónico y nombre de la persona que solicita la cotización para que los proveedores puedan remitir las cotizaciones. Así también una vez remitido, se debe realizar el seguimiento de las invitaciones enviadas a los proveedores, tanto en físico como vía web.
- Recibido las respuestas o la falta de contestación, éstas se imprimen y se adjuntan al Informe del estudio de posibilidades del mercado, pues constituyen la evidencia de la búsqueda de información.

Precios Históricos

- Se revisa las compras registradas en el sistema AVALON, así como de los expedientes de contratación de períodos anteriores. Cabe precisar que para ser tomado en cuenta como valor referencial, el tiempo no deberá superar lo establecido por la Ley de Contrataciones del Estado, Art 27° Que señala: "Tratándose de obras, el Valor Referencial no puede tener una antigüedad mayor a los seis (6) meses contados desde la fecha de determinación del presupuesto consignado en el Expediente Técnico.
- En el caso de bienes y servicios, la antigüedad del Valor Referencial no puede ser mayor a tres (3) meses contados a partir de la aprobación del Expediente de Contratación. Para los casos en que se requiere un período mayor a los consignados, el órgano encargado de las contrataciones, responsable de determinar el Valor Referencial, debe indicar el período de actualización del mismo."
- Lo señalado en el Art. 27° de la Ley de Contrataciones se debe tomar en cuenta en todas las fuentes de información que se veyan a tomar en cuenta como valor referencial.


Otras fuentes:

Adicionalmente puede consultarse la siguiente información técnica que conviene a la aproximación del costo del bien o servicio a contratar

- Estructura de Costos. Que deberá ser remitida por el área usuaria y que contenga precios actualizados.
- Informes Técnicos. Los que deberán ser elaborados por profesionales expertos independientes, con reconocida experiencia en el tipo de bien o servicio a contratar.




CESAR VIQUEZ

 SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
				ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES DEL MERCADO Y RESUMEN EJECUTIVO			
Código GG- OPLPP 04-03	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad			
				Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

- Información de otras instituciones privada. Recopilado a través de medios masivos de comunicación, tales como portales web, páginas amarillas, revistas especializadas, catálogos, etc.

Abastecimiento. Culinado el proceso de indagación de las fuentes de información se procede a elaborar el Resumen Ejecutivo del de Estudio de Posibilidades de Mercado, para lo cual deberá utilizar los formatos aprobados por el OSCE mediante Directiva N° 004-2013-OSCE/CO, cuya obligación de su utilización a partir del 01 de enero de 2014 se dispuso mediante el Comunicado N° 0014 -2013-OSCE/PPRE. (Los formatos de Resumen Ejecutivo y Cuadro Comparativo, pueden ser descargados de la página web del OSCE: <http://www.osce.gub.ve> de la pestaña "Legislación y documentos OSCE".

LISTADO DE FORMATOS DE RESUMEN EJECUTIVO

- RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES QUE OFRECE EL MERCADO (BIENES / SERVICIOS).
- RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES QUE OFRECE EL MERCADO (OBRAS NO SUJETAS A LAS MODALIDADES DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE LLAVE EN MANO Y CONCURSO OFERTA).
- RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES QUE OFRECE EL MERCADO (OBRAS BAJO LA MODALIDAD DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE CONCURSO OFERTA).
- RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES QUE OFRECE EL MERCADO (OBRAS BAJO LA MODALIDAD DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE LLAVE EN MANO QUE INCLUYE LA ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE TÉCNICO)
- RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES QUE OFRECE EL MERCADO (OBRAS BAJO LA MODALIDAD DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL DE LLAVE EN MANO QUE NO INCLUYE LA ELABORACIÓN DEL EXPEDIENTE TÉCNICO).

Se adjunta al formato de Resumen Ejecutivo También se deberá adjuntar el Cuadro Comparativo estandarizado por el OSCE.

Se imprime, y con informe se remite al Gerente Financiero

- ✓ Gerente Administrativo Financiero. Revisa, si no hay ninguna observación, deriva ante el Gerente General para su aprobación.
- ✓ Aprueba con Resolución de Gerente General y remite al comité nombrado para la conducción del proceso de contratación

FLUJOGRAMA.




GERENTE GENERAL



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

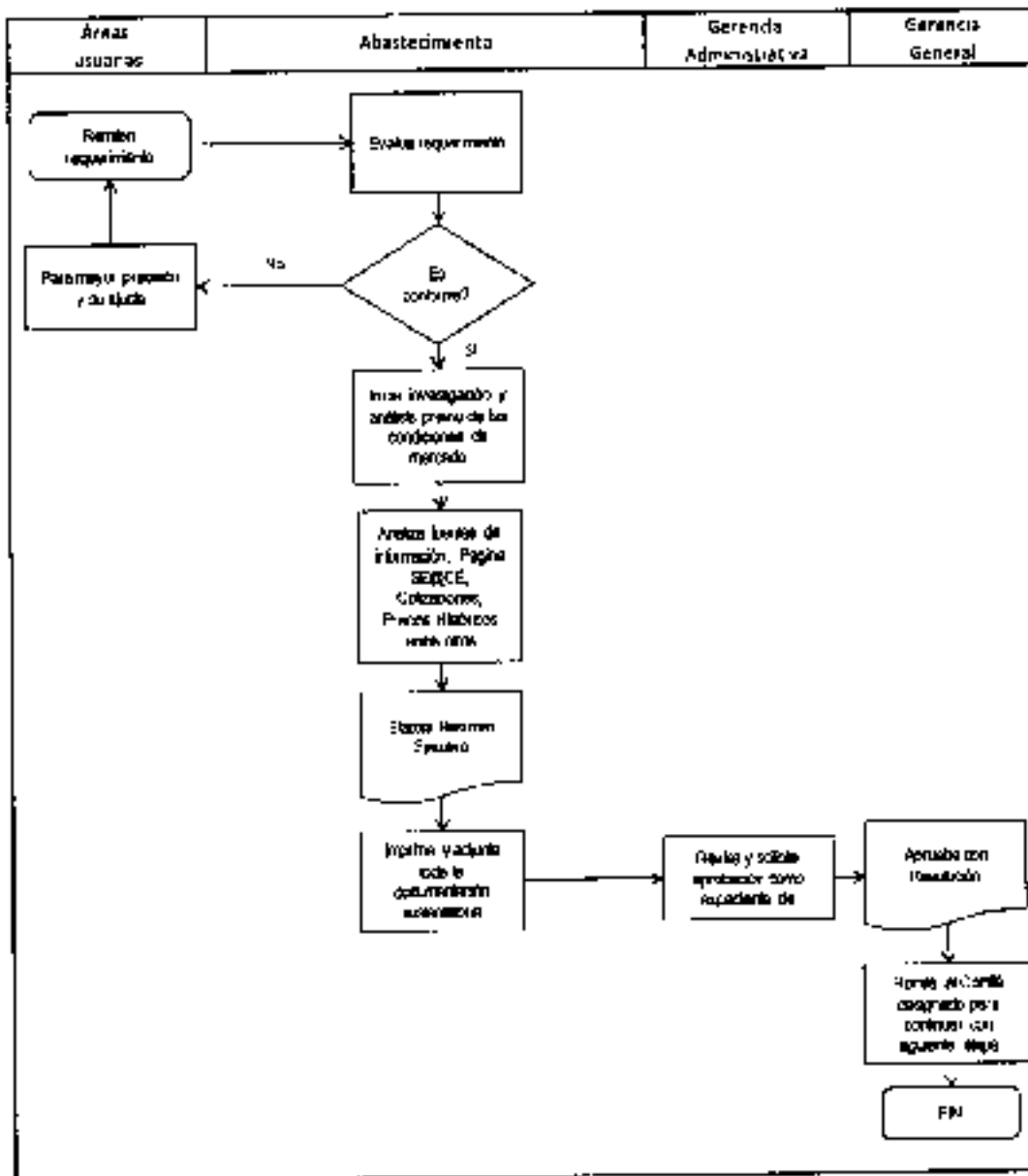
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ELABORACIÓN DEL ESTUDIO DE POSIBILIDADES DEL MERCADO Y RESUMEN EJECUTIVO


Código	Vigencia		
	D1	12	14
GG-ABAST-04-04			

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supe	X
----------	---	------	---



Cesar Vigo Mejada
CESAR VIGO MEJADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	EVALUACION DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	Código GG- ABAST 05-01	Vigencia			Ámbito o Localidad		
01			12	14	Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

Establecer los procedimientos que permitan efectuar un control y evaluación de las compras planificadas en el Plan Anual de Contrataciones.

ALCANCE.

Departamento de Abastecimiento.

REFERENCIA.

Plan Anual de Contrataciones.

BASE LEGAL

- Decreto Legislativo N° 1017 Ley de Contrataciones del Estado, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado aprobado por Decreto Supremo N°184-2008-EF y sus modificatorias.
- Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las entidades del estado.
- Ley N° 28718 - Ley de Control Interno de las entidades del estado.
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG-Normas de Control Interno.


PROCEDIMIENTOS.

- ✓ **Abastecimiento.** Culminado cada trimestre dentro de los veinte días posteriores deberá evaluar el grado de ejecución de los procesos programados en el Plan Anual de Contrataciones.
- ✓ **Para dar inicio con la evaluación,** Ingresar al aplicativo Seace versión 2.0 y verifica en el módulo de "Plan Anual" la cantidad de procesos programados para su ejecución dentro del trimestre en evaluación, la cantidad de procesos ejecutados, el presupuesto ejecutado, la cantidad de modificaciones registradas y la versión actual. Información que analizaremos con la información física que consta en el expediente de contratación de cada proceso archivado en el Departamento de Abastecimiento.

SE	CE	FECHA	ESTADO	VALOR	TIPO	FECHA	ESTADO	VALOR	TIPO
01	01	01/01/2011	01	1000000000.00	01	01/01/2011	01	1000000000.00	01
01	01	01/01/2011	01	1000000000.00	01	01/01/2011	01	1000000000.00	01
01	01	01/01/2011	01	1000000000.00	01	01/01/2011	01	1000000000.00	01



[Handwritten signature]
ENBA VIGO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	EVALUACION DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	Código GG- ABAST 05-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
			Barranca	X	Supe	X		

El resultado de la evaluación es plasmarlo en un informe, el cual debe estar estructurado como mínimo por la siguiente información:

1. Objetivo: en donde se precisa el motivo y periodo de alcance del informe
2. Marco Normativo: leyes, directivas, entre otros, en los cuales se basa el informe
3. Antecedentes: breve descripción de los documentos de aprobación del Plan Anual y de sus modificaciones.
4. Análisis: Descripción de los avances desde la aprobación, hasta el periodo en evaluación, descripción del porcentaje de ejecución en cuanto a cantidad de procesos, del porcentaje de ejecución del presupuesto.

a) Evaluación del PAC al Trimestre del periodo , por tipo de procesos

Tipo de procesos	Cantidad de procesos aprobados PAC	Activados	Procesos Cumplidos			Procesos Pendientes	TOTAL
			Completos	En Ejecución	Cancelados		
AMC							
ADS							
AOP							
UA							
..							
TOTAL							

Para el análisis del grado de ejecución se indica la cantidad de procesos ejecutados y pendientes, así como del porcentaje de avance, para lo cual se monitorea con el siguiente indicador:

$$\% \text{Cumplimiento PAC} = \frac{\text{N}^\circ \text{ procesos ejecutados}}{\text{N}^\circ \text{ procesos programados}} \times 100$$


Procesos considerados en el PAC			Avance (%) Ejecutado
Programado	Ejecutado al .. Trim	Pendiente al .. Trim	

Para el análisis del grado de ejecución presupuestal se monitorea con el siguiente indicador:

$$\% \text{Ejecución Presupuesto PAC} = \frac{\text{Presupuesto ejecutados}}{\text{Presupuesto Programado}} \times 100$$



CEBAR VIGO FELIPE

 SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	Código GG- ABAST 05-03	Vigencia 01 12 14	
Ámbito o Localidad			
Barranca		X	Supe X

Tipo de proceso	PAC Programado (Inicial+Modificatoria)		PAC Ejecutado al Trimestre	
	Cant.	Monte S/.	Cant.	Monte S/.
AHC				
ADS				
ADP				
IP				
TOTALES				

También se debe describir de manera breve de los procesos con buena pro, debilidades y dificultades registradas durante la ejecución de procesos, y de las causas para el caso de los procesos no ejecutados.

5. Conclusiones
6. Recomendaciones

De ser necesario, pueden adjuntarse documentos sustentatorios.


Finalizado el informe, este es presentado mediante un informe al Gerente Administrativo y Financiero.

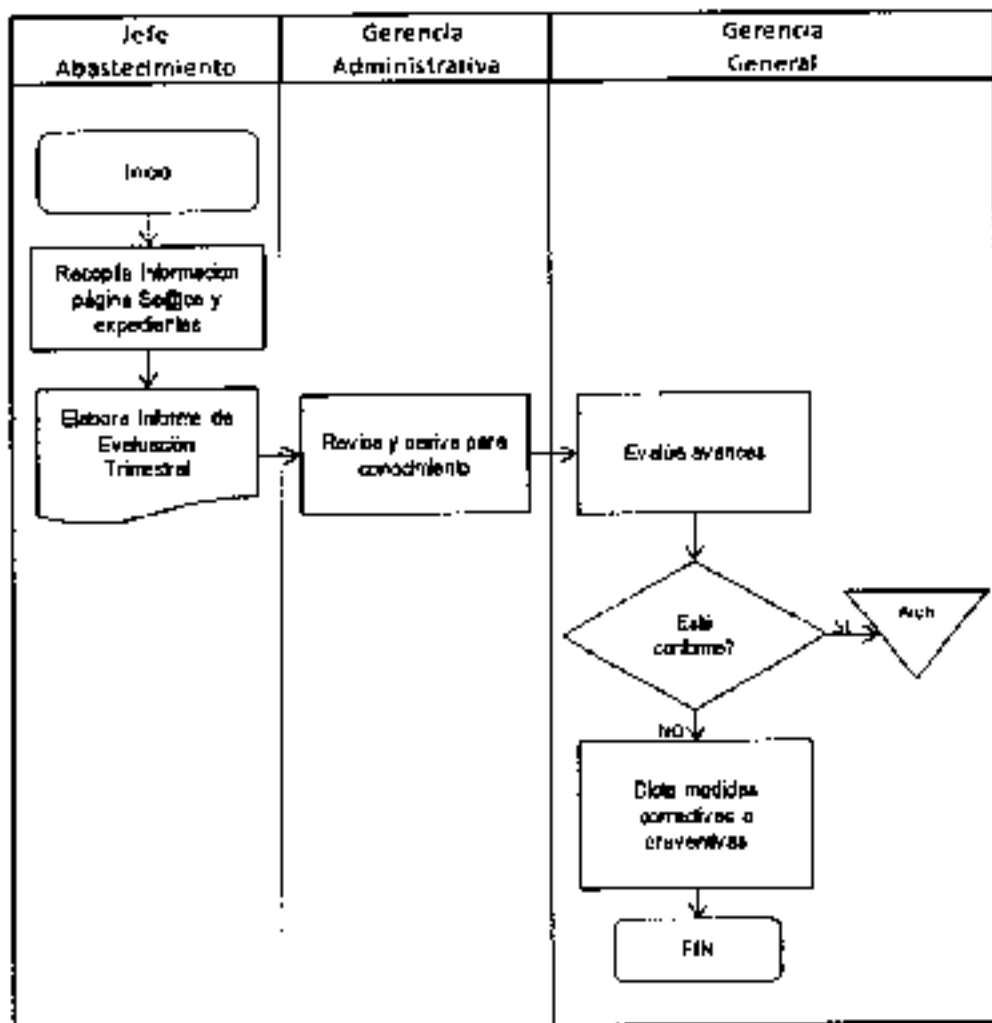
- ✓ Gerente Administrativo Financiero, Recibe Informe y toma conocimiento de la evaluación al PAC formulados por el Jefe del Dpto. de Abastecimiento, y deriva al Gerente General para su conocimiento, de ser necesario con el Informe de remisión también podrá añadir recomendaciones de acciones de mejora que ayude a una mejor ejecución del Plan, orientado al cumplimiento de los objetivos Institucionales.
- ✓ Gerente General, Toma conocimiento del Informe de evaluación del PAC realizado por el Jefe del Dpto. de Abastecimiento, así como del Informe al Gerente Administrativo sobre los cuales de ser necesario dispone las medidas correctivas pertinentes para alcanzar las metas y objetivos previstos en el Plan Operativo Institucional, así como también disponer el deslinde de las responsabilidades respectivas.
- ✓ Las evaluaciones por la Gerencia General según lo dispuesto por la Ley y Reglamento de la Ley de Contrataciones es como mínimo en periodos semestrales, pero como una práctica de control interno para la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A. serán en forma trimestral.

FLUJOGRAMA.





GERENTE GENERAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	FLUJOGRAMA EVALUACION DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES	Código GG- ABAST 05-03	Vigencia			Ámbito o Localidad		
01			12	14	Barranca	X	Supe	X




CÉSAR VILLO VILLOTA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	CONTROL PATRIMONIAL/CONTROL DE BIENES	Código GG- ABAST 05-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad	
				Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

Con este proceso a seguir es para mantener actualizado el control de los bienes de activo fijo desde la compra, su ingreso al sistema de Activo Fijo, su depreciación periódica y el movimiento físico dentro de la empresa que tuviera lugar. El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos a seguir para realizar el control de bienes muebles que ingresan o existen en la EPS.

ALCANCE

Se aplica a todas las Gerencias y Áreas de la empresa

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

BAS : Bienes Afectos al Servicio.
 O/C : Orden de Compra
 C/P : Comprobante de Proveedores
 O/P : Orden de Pago

REFERENCIAS:

NICs
 MOF
 ROF.

RESPONSABILIDADES:


Jefe del Departamento de Abastecimiento: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en el presente manual.
Encargado de Control Patrimonial: Debe cumplir con lo establecido en el presente manual.

PROCEDIMIENTOS.

Adquisición.

- ✓ Abastecimiento adquiere un bien para la EPS.
- ✓ El encargado de Control Patrimonial recibe y revisa el bien, así mismo adjunta copia de respectivos documentos (O/C, Factura, N/P, Guía de Remisión, N/A, Garantía etc.).
- ✓ Área Usuaria mediante Nota de Pedido o Informe recoge o reclama el bien al Área de Control Patrimonial.
- ✓ Control Patrimonial mediante documento (Control de materiales o bienes entregados con cargo personal) asigna el cargo del bien bajo responsabilidad de un trabajador (Área Usuaria) de la EPS.
- ✓ Jefe de Área de Abastecimiento revisa y confirma mediante firma la entrega del bien
- ✓ Control Patrimonial archiva copia de Control de Bienes y actualiza información del bien a la base de datos (Excel), así mismo codifica e ingresa al sistema de la EPS
- ✓ Termina del procedimiento.



 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
					Barranca <input checked="" type="checkbox"/>	Supe <input checked="" type="checkbox"/>	

DESPLAZAMIENTO DE BIENES.

Objetivo del Procedimiento: El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos a seguir para realizar el desplazamiento de bienes patrimoniales a las diferentes áreas de la EPS.

DOCUMENTOS QUE INTERVIENEN.

- Informe
- Papeleta de Autorización para el Desplazamiento Interno o Externo de Bienes Patrimoniales.

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Área Usuaria emite un informe solicitando el traslado del bien
- ✓ El encargado de Control Patrimonial revisa y recibe el informe del Área Usuaria
- ✓ Control Patrimonial mediante documento (Papeleta de Autorización para el Desplazamiento Interno o Externo de Bienes) asigna el desplazamiento del bien (Firman en original y dos copias).
- ✓ Jefe de Área de Abastecimiento revisa y confirma mediante firma el desplazamiento del bien.
- ✓ Se entrega el original y copia de la papeleta al responsable de patrimonio y copia al trabajador o Área Usuaria que recibe el bien
- ✓ Control Patrimonial ingresa archiva copia de papeleta y actualiza el movimiento producido a su base de datos
- ✓ Termina del procedimiento.

INVENTARIO DE BIENES.


- ✓ **Objetivo.** El presente procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos a seguir para realizar el Inventario de Bienes que se hace a fin de cada año de los bienes que tiene la EPS.
- ✓ **Alcance:** Esta norma alcanza en su aplicación a Abastecimiento, Gerencia de la EPS, y Control Patrimonial.

REFERENCIAS.

- Acta o Informe de Inicio de Inventario.
- Hoja o Ficha de Inventario
- Acta o Informe final de Inventario.
- Reporte Final




GERENTE GENERAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	CONTROL PATRIMONIAL/CONTROL DE BIENES	Código GG- ABA5T 06-03	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	X	Supe	X	

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Gerencia General crea una comisión para realizar el inventariado de la EPS.
- ✓ Control Patrimonial realiza un cronograma para realizar el respectivo inventariado de bienes
- ✓ Comisión elabora acta y da inicio al inventario.
- ✓ Control Patrimonial elabora y envía informe adjuntando la Hoja o Ficha de Inventario a todas las Áreas de la EPS para su respectivo llenado.
- ✓ recopila la información y hace firmar la Hoja de Inventario al jefe de las áreas de la EPS
- ✓ etiqueta los bienes declarados en las Hojas de Inventario
- ✓ Patrimonio reporta información recolectada a la Comisión o Jefe Inmediato
- ✓ Control Patrimonial ingresa y actualiza información.
- ✓ Termina del procedimiento.

DISTRIBUCION.


Este documento es utilizado por:

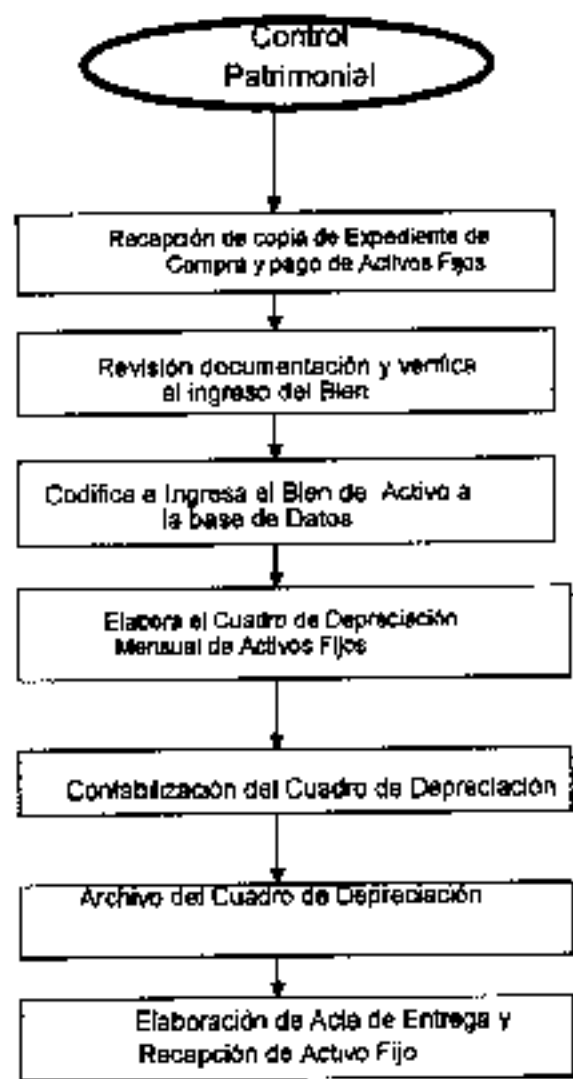
- Jefe Contable
- Asistente Contable

FLUJOGRAMA.





EN CARA VISTA VERDADA


 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	FLUJOGRAMA CONTROL PATRIMONIAL/CONTROL DE BIENES	Código GG- ABAST 06-04	Vigencia			Ámbito o Localidad		
01		12	14	Barranca	Y	Supe	X	




SHEILA VIGIL PEJARA


 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	CONTROL PATRIMONIAL/CONTROL DE BIENES	Código GG- ABAST 06-05	Vigencia			Ámbito o Localidad		
01 . 12 . 14			Barranca		<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO II: ETIQUETA AUTOADHESIVA

		SEMAPA BARRANCA S.A.				
Servicio Municipal Agua Potable y Alcantarillado S.A.						
Servicio Municipal Agua Potable y Alcantarillado						
				FECHA INVENTARIO		
OF.	COD.	CANT.	SERIE	DIA	MES	AÑO




CIEN VIBS EJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	CONTROL PATRIMONIAL/CONTROL DE BIENES	Código GG- ABAST 06-06	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
					Barranca	X	Supa

ANEXO III: ACTA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE ACTIVO FIJO

NOMBRE EL BIEN:

- Marca:
- Modelo:
- Serie:

OTRAS CARACTERISTICAS:

.....

.....

.....

EL QUE RECEPCIONA:

Nombre y Apellidos:

Cargo:

Fecha:

Gerencia:

Área:

Destino:

Barranca, de Del.....

ENTREGUE CONFORME

.....

CONTROL PATRIMONIAL


RECIBI CONFORME

.....

TRABAJADOR




OSCAR VILLO VASQUEZ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	COMPRAS	Código GG- ABAST 06-07	Vigencia 01	12	14	Ámbito o Localidad	
Barranca		<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>			

OBJETIVO.

Establecer la metodología a seguir para una correcta gestión de compras

ALCANCE.

Se aplica a los procesos relacionados con la gestión de compras, involucrando al Gerente de Administración, Jefe de Unidad de Suministros, Gerentes y Jefes de Unidades usuarias de los productos o servicios solicitados a comprar.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

SC: Solicitud de Compras

RESPONSABLES.

Gerente de Administración y Financiero: Garantiza el cumplimiento del presente Procedimiento.

Jefe Departamento de Abastecimientos: Cumple con las tareas relacionadas a lo establecido en el presente Procedimiento.

Gerentes y Jefes de Áreas: Cumplen con las tareas relacionadas a lo establecido en el presente Procedimiento.

DESCRIPCIÓN.

La gestión de compras de los diferentes productos o insumos, servicios y obras se llevan a cabo siguiendo los siguientes procesos, los cuales se indican en el diagrama de flujo.

SOLICITUD DE COMPRAS.

El Gerente o Jefe de Departamento de Abastecimiento, que necesita realizar una compra, completa el formato de "Solicitud de Compras" y se lo envía a su Gerente para su autorización. Si éste está incluido dentro del presupuesto, el Gerente autoriza la compra, sino lo deriva al Gerente Administrativo para ver la factibilidad y de ser positiva pide la autorización a Gerencia General.

Para ello, el Gerente de línea cumple lo siguiente:

- Verifica si la misma se encuentra incluida en el presupuesto, el monto y período o mes del año.
- En caso afirmativo, coloca en la Solicitud de Compra la leyenda "INCLUIDO EN PRESUPUESTO" y envía al Departamento de Abastecimiento.
- En caso negativo, es decir que la compra sea coincidente con el importe presupuestado, pero no con el mes, o que no sea coincidente con el importe presupuestado y sí con el mes, el Gerente de línea coordina con la Gerencia Administrativa la posibilidad de compra y de ser así informa a la Gerencia General de su intención de compra para la aprobación.

NIVEL DE AUTORIZACIONES:


- ✓ Las compras no Mayores de 04 UIT, las autoriza el Gerente de Administración y las Compras cuyos montos superan las 04 UIT las autoriza el Gerente General

Codificación y cotización para Compras menores a 3UIT:

- El Departamento de Abastecimiento verifica si los ítems a comprar están codificados, caso contrario los codifica y da el alta en el sistema, habilitando un nuevo código.
- los servicios.




GERENTE VICERREINADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	COMPRAS	Código GG- ABAST 06-08	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad
			Barranca	X	Supe	X

- A través del correo electrónico y/o por medio del formato del Anexo III se solicita la cotización a los proveedores, de acuerdo a las especificaciones técnicas para los bienes y términos de referencia para los servicios.

Una vez recibidas las cotizaciones de los proveedores, el Jefe de Departamento de Abastecimiento prepara el cuadro comparativo de las cotizaciones, luego analiza las ofertas en coordinación con el Área usuaria se elige la mejor opción en términos de precios, calidad, tiempo de entrega, garantía comercial y otros.

Emisión de la Orden de Compra.

- El Jefe del Departamento de Abastecimiento emite la Orden de Compra (nota de pedido, factura) y la remite a la Oficina de Planeación y Presupuesto para la codificación de la disponibilidad presupuestal.
- La OPP remite la Orden de Compra (nota de pedido y el comprobante de pago) al dpto. de Contabilidad lo cual procede a realizar los límites contables, registro y control.
- La Gerencia Administrativa Financiera recepciona orden de servicio y/o compra procediendo a su evaluación y posterior conformidad dando visto bueno al expediente.
- La Gerencia General recepciona orden de compra y procede al visto bueno dando la autorización para trámite de pago.
- El dpto. de Abastecimiento recepciona la orden de compra y es derivada al almacén para la constatación del bien adquirido.
- El área de almacén realiza la constatación de ingreso de material y procede a registrarlo en el sistema luego elabora la nota de ingreso a almacén (NIA) en señal de conformidad.
- El dpto. de abastecimiento recibe del área de almacén la orden de compra con los documentos adjuntos, luego procede a fotocopiar y archivar la orden, el documento original es remitido a la Gerencia Administrativa Financiera para el pago correspondiente, dando por finalizado el proceso de compras.

COMPRA DE COMBUSTIBLE.

- El chofer de la unidad vehicular solicita al Dpto. de Abastecimiento el suministro de combustible, luego el jefe del dpto. de Abastecimiento procede a emitir el vale (orden) de combustible consignando los datos del vehículo y del personal a cargo.
- El personal de la unidad vehicular procede a ir al grifo con el vale de combustible para la adquisición del mismo.
- Posteriormente el proveedor envía a la Unidad de Abastecimientos la Factura correspondiente al consumo del mes de las unidades vehiculares.

DISTRIBUCION:

Este documento es utilizado por:

- ♦ Gerentes y Jefes.
- ♦ Gerente de Administración
- ♦ Jefe del Departamento de Abastecimientos.
- ♦ Personal de Suministros.




ESTER VILCOCHESA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

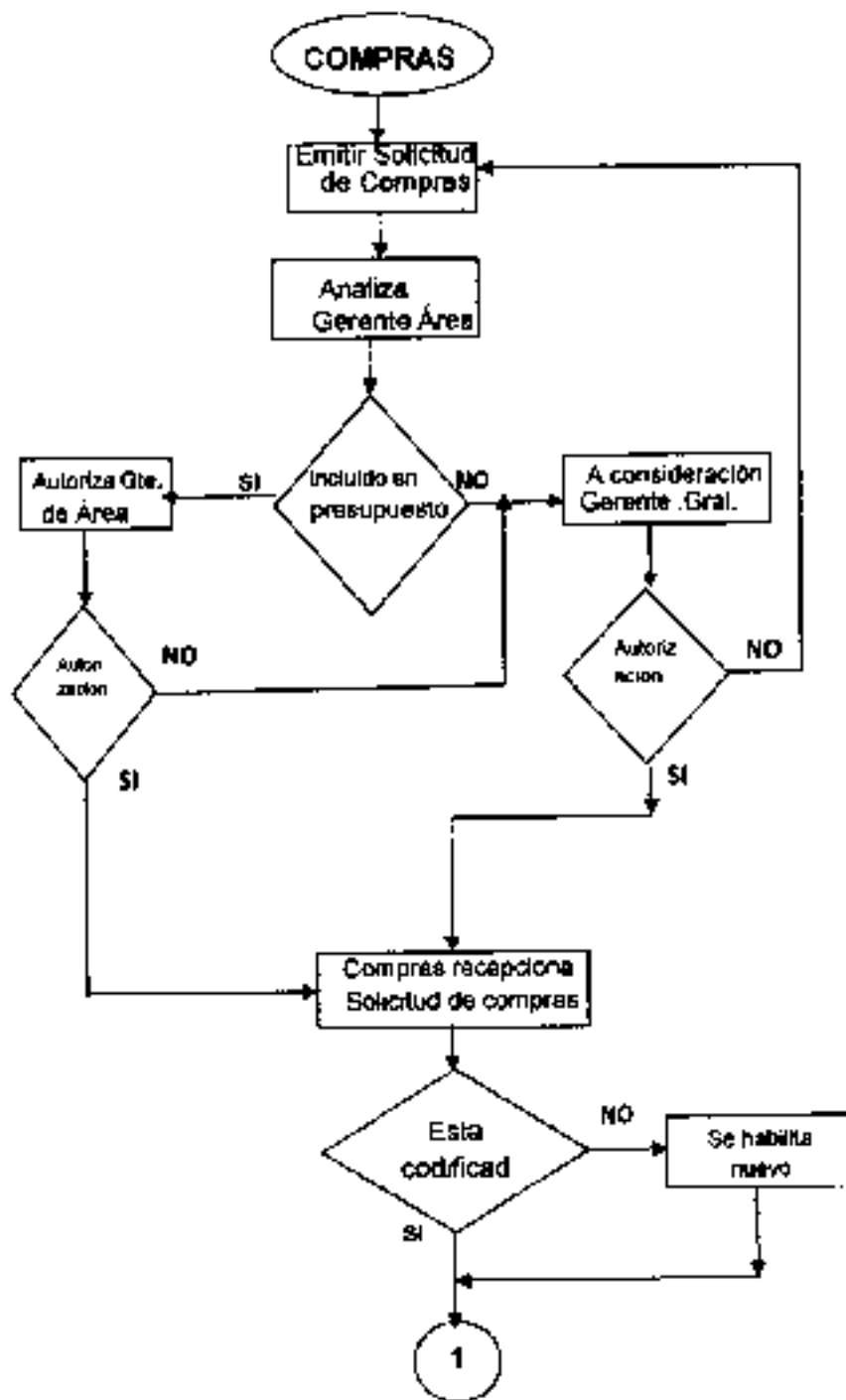
FLUJOGRAMA COMPRAS

Código
GG-
ABA5T
06-09

Vigencia
01 12 14

Ámbito o Localidad

Barranca X Supe X



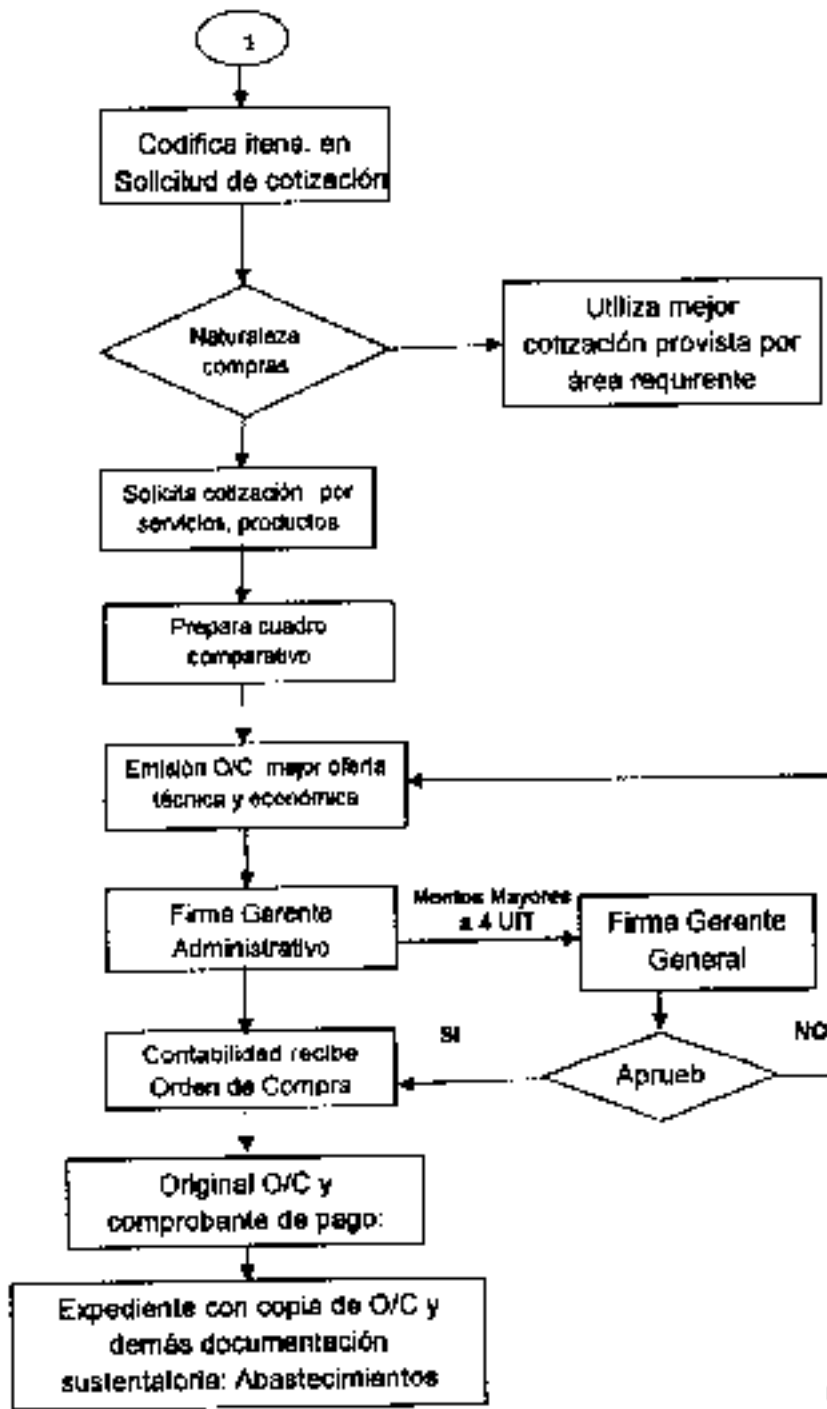
[Handwritten signature]
GERENTE GENERAL



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA COMPRAS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	GG-ABAST 06-10	01	12	14	Barranca	X	Supé	X



[Handwritten Signature]
GERENTE GENERAL



Solicitud de Compras N°.....

AREA SOLICITANTE:
GERENCIA:
NOMBRE DEL REQUIRIENTE:
FECHA:

Item	Cant.	Unid.	Descripción

Material que será utilizado en

.....
Solicitante

.....
Jefe de Área




CESAR VICO FEJAÑA



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

SOLICITUD DE COTIZACIÓN



SOLICITUD DE COTIZACIÓN N°

Proveedor:

Dirección:

Teléfono:

Ciudad:

Se graba de forma automática a fin de expedirnos mandos cordales 484004 y al mismo tiempo hacer entrega de nuestra Copia de EPS, SEMAPA Barranca S.A con RUC. N° 2010618014 00004-908 en el Callejón N° 540 - Barranca Teléfono 051-2355123, donde adquirirá material y/o servicios de acuerdo a cotización.

Item	Cant.	Unid.	Descripción


Por lo que, mucho agradeceremos, se sirvan remitir a la dirección antes indicada y/o al correo electrónico webmaster@semapabarranca.com, la cotización de precios correspondiente, indicando el plazo de entrega, forma de pago, etc.

Cualquier información adicional sobre este particular, agradeceremos comunicarse con el Área de Compras al número telefónico 051-2355123

Barranca, de del 20....



[Handwritten Signature]
CERAR VILLOREJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
							ALMACEN
	Código GG- ABAST 06-13	Vigencia 01 12 14		Barranca	X	Supc	X

OBJETIVO.

Establecer la metodología para la aceptación de materiales, repuestos e insumos conforme a lo comprado, como así también entregar a los solicitantes los materiales, repuestos, insumos, productos químicos y/o servicios necesarios.

ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todos los materiales, repuestos e insumos adquiridos a través del Departamento de Suministros, involucrando al Jefe del Departamento, Gerentes y Jefes de Áreas usuarias de los productos o servicios solicitados.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

RA: Responsable de Almacenes

RESPONSABLES.

Jefe del Departamento de Suministros: Verifica el cumplimiento del presente Procedimiento.

Encargado de Almacenes: Cumplir con las tareas relacionadas a lo establecido en el presente Procedimiento.

Gerentes y Jefes de Áreas: Cumplir con las tareas relacionadas a lo establecido en el presente Procedimiento.

PROCEDIMIENTOS.


La gestión de Almacenes de todos los productos e insumos se llevan a cabo siguiendo los siguientes procesos:

RECEPCIÓN, INSPECCIÓN Y ALMACENAMIENTO.

- ✓ El responsable de almacén verifica en el sistema de suministros las Órdenes de Compra autorizadas que se encuentran en proceso y se previene para la recepción de los bienes adquiridos
- ✓ Recibe los materiales que arriban en bultos y/o sueltos y realiza las siguientes tareas:
- Toma la Guía de Remisión y Orden de Compra.
- Controla cantidad de bultos y/o unidades.
- Fiscaliza la descarga
- Controla bultos con guías de remisión y/o lista de empaque.
- Confirma la Guía de Remisión y/o lista de empaque,
- Cuando se trata de bultos cerrados se debe anotar en la Guía de Remisión: Se recibe el bulto cerrado ignorando contenido. Este punto se refiere específicamente a los casos en que el Transporte debe llevar los cargos de las guías de remisión firmados y el control se realizará dentro de las 48hs. De recibido el material.
- ✓ Informa novedades detectadas al Jefe del Departamento de Suministros.
- ✓ Verifica si los materiales solicitados son para stock o para trabajos predeterminados solicitados por las Unidades usuarias.
- ✓ Si los materiales son para stock, los identifica colocando etiquetas donde consta la descripción del bien y su respectivo código. Luego los coloca en los estantes siguiendo las instrucciones del Anexo II.
- ✓ Para los materiales y/o repuestos solicitados por las Unidades usuarias, los identifica con una tarjeta en la que anota la descripción del material, el nombre de la Unidad usuaria y el Centro de Costo. Los almacena de manera provisional. Luego comunica por correo electrónico y/o personalmente, al interesado para que inspeccione dentro de las 12 horas de recibido el correo electrónico y de manera verbal de inmediato, caso contrario los ingresa al stock del almacén bajo responsabilidad del solicitante.




CESAR VICO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ALMACEN	Código GG- ABAST 06-14	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
Barranca		X	Supe	X				

- ✓ Solicita al Jefe del Departamento de Suministros la habilitación de un nuevo código en el caso de materiales nuevos.
- ✓ Solicita la intervención del Jefe de Área Control de Calidad para que realice los análisis que corresponda en la recepción de productos químicos.
- ✓ Solicita la intervención del Jefe del Área de Control de Calidad para que dirija y asegure la descarga de los productos e insumos químicos adquiridos.
Solicita la intervención del personal autorizado para la manipulación de productos e insumos restringidos, pudiendo ser: El Jefe de Control de Calidad, Jefe de Producción, Jefe del Departamento de Suministros o Asistente de Control de Calidad, en ese orden. Solicita la intervención policial (DINANDRO) procedente a la descarga y levanta el acta correspondiente.
- ✓ Procede al almacenamiento de los bienes registrando en el sistema, el Ingreso del material Imprime al comprobante de "Ingreso" el cual se emite en original (almacén) y copia (contabilidad).
- ✓ El sistema realiza el enlace automático con el sistema contable

DEVOLUCION DE COMPRAS

- ✓ El Responsable del Almacén, cuando existan diferencias en el control de inspección del material recibido con el solicitador
- ✓ Informa los hechos al Jefe de la Unidad de Suministros especificando claramente las diferencias
- ✓ Prepara la documentación necesaria.
- ✓ Ejecuta la devolución al Proveedor.
- ✓ El Jefe de de la Unidad de Suministros informa a la Gerencia de Administración el rechazo del material, indicando el N° de factura que corresponda a los efectos de bloquear el pago de la misma hasta la reposición del material rechazado.

DESPACHO DE MATERIALES

- ✓ El usuario requiere los materiales, al Responsable del Almacén, mediante el cargo de la "Solicitud de Compra" aprobada por la Gerencia del Área correspondiente.
- ✓ El Responsable del Almacén genera en el sistema el comprobante de egreso, en original y copia, en la que consigna:
 - El centro costos
 - Fecha de entrega
 - Código de material.
 - Cantidad despachada.
 - Tipo de material, características
- ✓ Destino final del material, precisando su utilización, lugar de instalación, tipo de bien, etc.
- ✓ Firma del que recibe los materiales
- ✓ Firma del Jefe inmediato.
- ✓ Firma del responsable de Almacén.
- ✓ Se queda con el original del comprobante y entrega copia al usuario
Para el retiro de productos e insumos restringidos, coordina con el Jefe de Unidad de Control de Calidad que autoriza el retiro.

STOCK MINIMO DE ALMACEN

- ✓ El Responsable del Almacén coordina con los responsables de las Unidades correspondientes y mantiene el stock mínimo de aquellos productos y/o materiales básicos necesarios para la operatividad de la empresa.

FLUJOGRAMA.



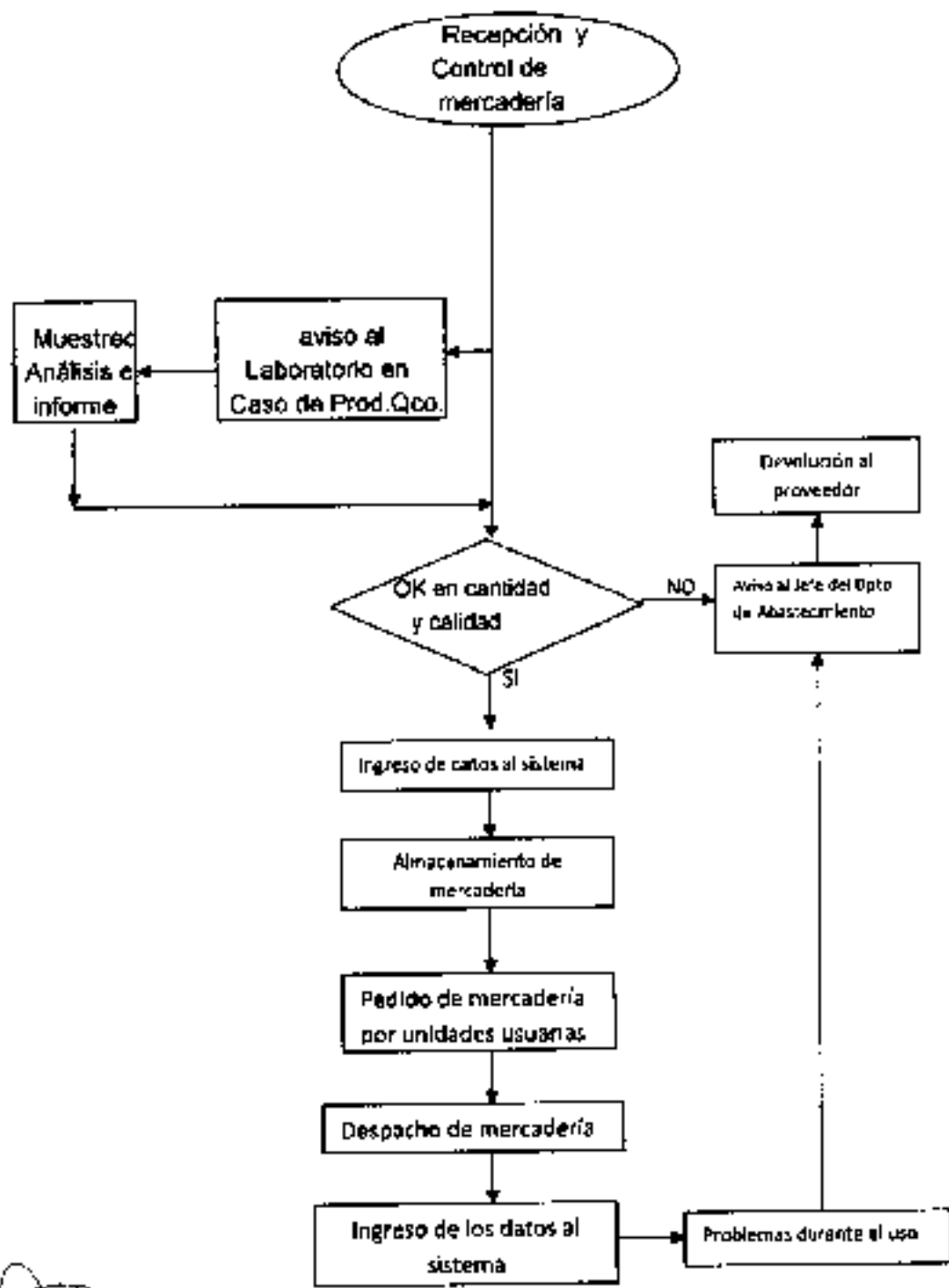

CÉSAR VIQUEVEDÁ




SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ALMACEN	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GG-ABAST-06-15	01	12	14	Barranca	X	Supe



[Handwritten signature]
ZELMAR VILLO VEJADA


 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
							ALMACEN			Código
	GG-ABAST 06-26		01	12	14	Barranca		X	Supé	X

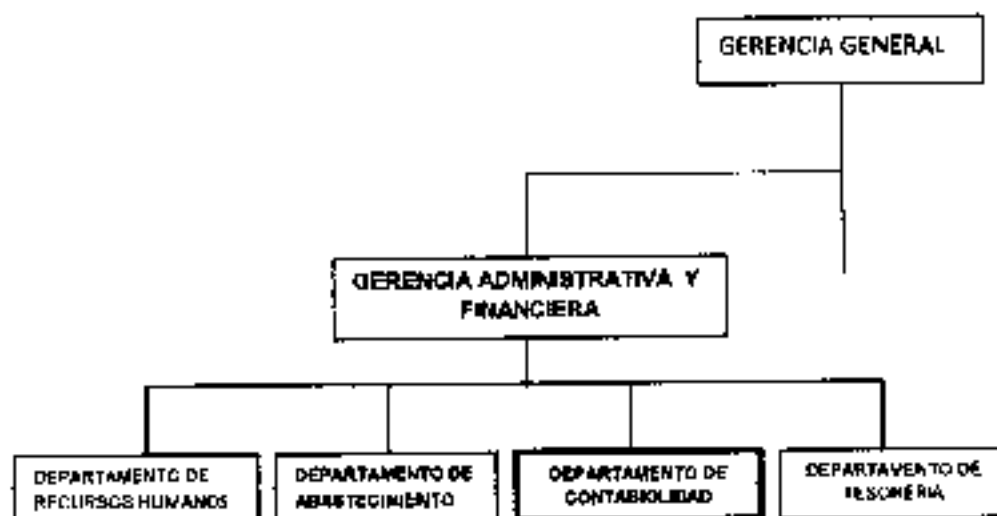
ANEXO II: CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO

Los materiales e insumos que necesitan condiciones especiales de almacenamiento son.

- **TUBERIA PLASTICA PVC:** Se almacena bajo techo, se deben estibar hasta una altura máxima de 1,50 mts. con el fin de evitar aplastamientos en las filas interiores. Además para evitar deformaciones, las cabezas de los mismos se deben colocar cada fila opuesta a la anterior.
- **RODAMIENTOS:** Se mantiene el envoltorio original y en cajas, para evitar que penetre la humedad y produzca que se oxide el material.
- **LLANTAS:** Se coloca en estanterías adecuadas para este tipo de material, en forma vertical e individual.
- **VÁLVULAS:** Se ubican en estanterías en forma vertical.
- **INSUMOS DE LABORATORIO:** El operario de Almacenes entrega al Jefe de Control de Calidad de forma inmediata. Los insumos requeridos, no se guardan en Almacenes.
- **HIPOCLORITO DE CALCIO:** Se almacena bajo techo, para evitar su degradación por los efectos de los rayos solares.
- **BOTELLAS DE CLORO GAS:** Se almacenan horizontalmente en forma individual bajo techo, para evitar el calentamiento por el sol.




CESAR VITO MEJADA



OBJETIVOS.

Lograr el funcionamiento del Sistema de Contabilidad, en concordancia con la política de la Empresa, normas Internacionales de Contabilidad NIC, Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, Normas Tributarias, Normas de Control Interno, Disposiciones legales en vigencia y las decisiones que emita la Gerencia de Administración Financiera.

Mantener al día el registro de las operaciones contables ejecutadas por la empresa. Ejercer el control de los ingresos y egresos financieros salvaguardando los activos de la Empresa y el grado de confiabilidad de los registros contables.

Lograr la oportuna formulación y presentación de los Estados Financieros, lograr que el procesamiento de datos de gestión de las unidades de trabajo se efectúen mediante enlace informático con las demás áreas funcionales de la empresa.

FINALIDAD DEL MANUAL.


Informar, guiar y establecer uniformidad, claridad y eficiencia en cada uno de los procedimientos que se realizan en el Departamento de Contabilidad. Describir la secuencia lógica de las distintas operaciones o pasos de que se compone un procedimiento.

ALCANCE DEL MANUAL.

En el ámbito Operacional del presente Manual de Procedimientos, está circunscrito en el Departamento de Contabilidad de la Gerencia Administrativa Financiera de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., que contempla Barranca y Sups.




CIBARR VISO FIRMADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	REQUERIMIENTO Y RENDICION DE CUENTAS DE ENTREGAS A RENDIR DE ASIGNACION DE VIATICOS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
GADM CONTB 01-01		01	12	14	Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

El objetivo de la presente cartilla operativa es establecer el circuito a seguir desde el momento en que se solicita las Entregas a Rendir hasta su rendición de Cuentas y registro contable.

ALCANCE.

Esta instrucción se aplica al Departamento de Contabilidad

REFERENCIA.

Reglamento de comprobantes de pago
 DIRECTIVA N° 011-2012-GG-SEMAPA BARRANCA SA
 DIRECTIVA N° 007-2012-GG-SEMAPA BARRANCA SA

RESPONSABLES.

Jefe del Departamento de Contabilidad: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en el siguiente procedimiento

Asistente Contable: Cumple con lo establecido en el siguiente procedimiento

Tesorerero: Cumple con lo establecido en el siguiente procedimiento

PROCEDIMIENTOS.

Jefe del Departamento de Contabilidad.

- ✓ Recibe la autorización vía Memorandum y/o correo electrónico de la Gerencia de Administración para atender la solicitud del dinero con cargo a rendir cuenta por compras de emergencia, viajes en comisión de servicio, etc. Dando el visto bueno.
- ✓ Deriva solicitud al tesorero para su atención el mismo día.

El tesorero.

- ✓ Gira el cheque
- ✓ Hace firmar el cheque por el Gerente General, Gerente Administrativo o los suplentes que se encuentren en el momento.
- ✓ Realiza la entrega del cheque al solicitante
- ✓ Archiva el expediente

El solicitante

- ✓ Recibe el cheque
- ✓ Ejecuta los gastos necesarios sustentados con comprobantes de pago
- ✓ Elabora la liquidación de gastos y la remite al Jefe del Departamento de Contabilidad


Jefe del Departamento de Contabilidad:

- ✓ Verifica que los comprobantes de pago cumplan con los requisitos formales exigidos por el Reglamento de Comprobantes de Pago.
- ✓ Verifica la justificación y el detalle del gasto en la parte posterior del documento.
- ✓ Verifica que los comprobantes de pago cuenten con la firma del que ejecuta el gasto y la autorización del Gerente de línea
- ✓ Deriva la rendición de cuentas al Asistente Contable para su ingreso al sistema y elaboración del Boucher contable
- ✓ De existir conformidad se deriva a Departamento de Tesorería para su archivamiento de la rendición.

En caso de no estar conforme a los procedimientos establecidos se procede a la devolución de la liquidación de gastos para su corrección. Por otro lado en el caso de que no cumpla con la rendición en




 CESAR VILLO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	REQUERIMIENTO Y RENDICION DE CUENTAS DE ENTREGAS A RENDIR DE ASIGNACION DE VIATICOS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GADM CONTB 01-02		01	12	14	Barranca	X	Supe

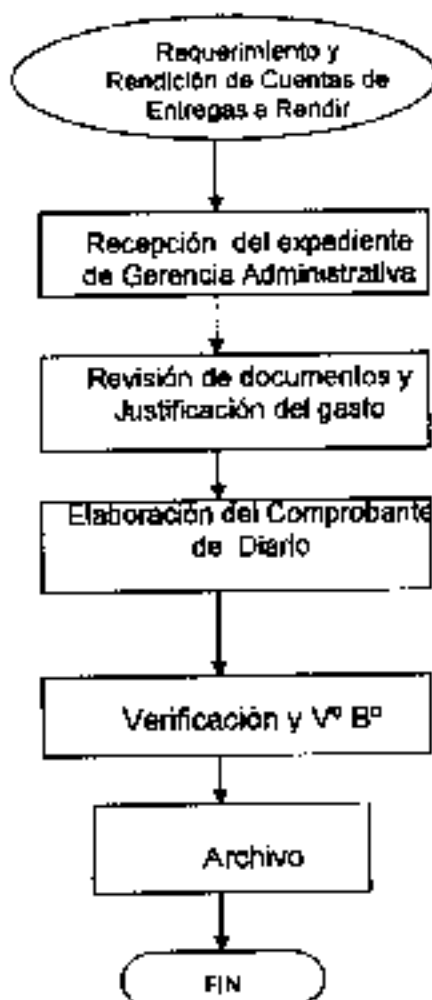
✓ el plazo establecido entonces el departamento de contabilidad emitirá un informe a Recursos Humanos para que proceda al descuento en planilla.
 El Asistente Contable Ingrese la información al sistema e informa al Jefe del Departamento de Contabilidad.

DISTRIBUCION


Este documento es utilizado por:

- ◆ Jefe Contable
- ◆ Asistente Contable
- ◆ Gerente de Administración

FLUJOGRAMA



[Handwritten signature]
EMSA VISCERAJA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	PAGO DE BIENES Y SERVICIOS	Código GADM CONTB 02-01	Vigencia			Ámbito Localidad	
01			12	14	Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

Establecer el circuito a seguir desde el momento en que se recibe la Orden de Compra y Orden de Servicio hasta el pago de las mismas.

ALCANCE.

Se aplica al Departamento de Contabilidad.

RESPONSABILIDADES

Jefe del Departamento de Contabilidad: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en el presente procedimiento.

Asistente Contable: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento.

Tesorero: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento.

PROCEDIMIENTOS.

Gerente de Administración

- ✓ Elabora el cronograma de pagos a proveedores.

Asistente Contable.

- ✓ Con memorándum de pago debidamente sellada y firmada por la Gerencia General debe de recibir los órdenes de compra y servicios adjunto y la Gerencia Administrativa Financiera.
- ✓ Registra la operación en archivo Excel, para el caso del control de obras de inversión.
- ✓ El Asistente Contable al final de cada mes realiza las Conciliaciones Bancarias con los Extractos Bancarios y el libro bancos.

Jefe Contable.

- ✓ Verifica la documentación y el registro contable, revisando la asignación de cuentas, dando su visto bueno de encontrar todo conforme, caso contrario se devuelve a la Gerencia Administrativa Financiera.
- ✓ Remite el expediente al Tesorero para su pago de acuerdo a la orden mediante memorándum, programación correspondiente.

Gerente de Administración.


- ✓ Revisa reporte diario de fondos y verifica saldos disponibles.
- ✓ Autoriza el pago de acuerdo a disponibilidad de fondos y al cronograma.

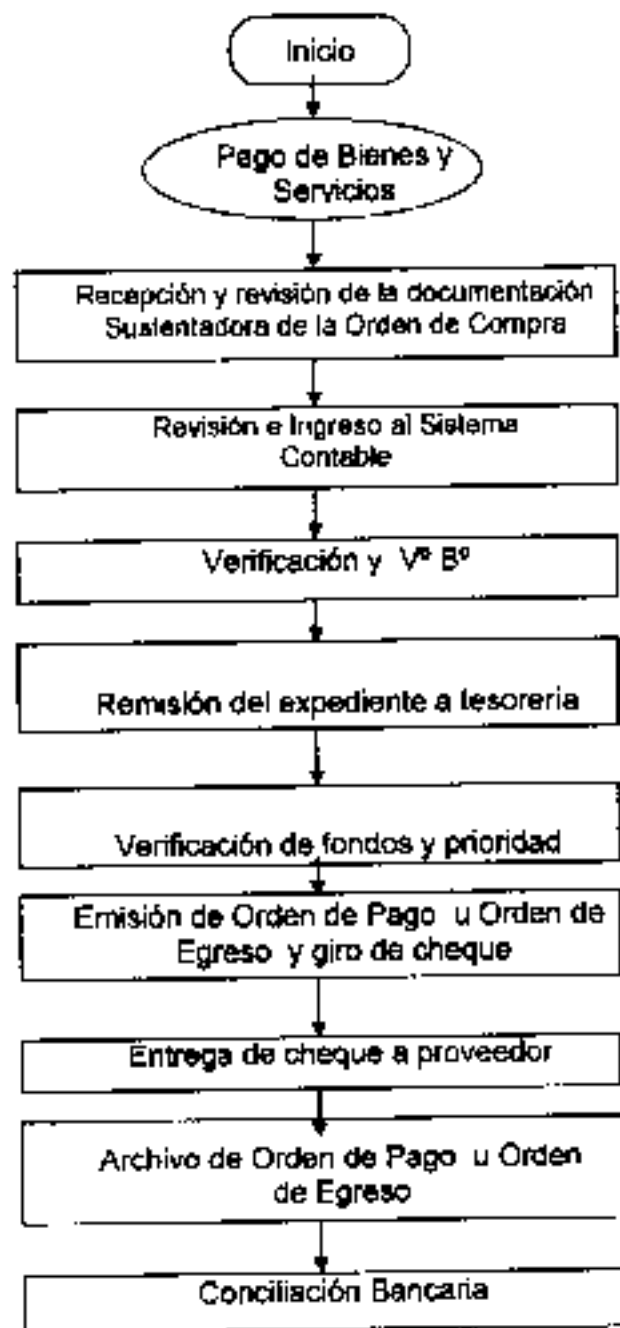
El Tesorero.

- ✓ Elabora la orden de pago y/o orden de egreso.
- ✓ Elabora cheque
- ✓ Hace firmar los cheques por el Gerente General, Gerente Administrativo o de los suplentes para las respectivas firmas.
- ✓ Confirma en el sistema el pago a proveedores.
- ✓ Ejecuta pagos a los Proveedores, haciéndolos firmar y sellar (huella digital) el comprobante de pago, además de cancelar la Factura y entrega el cheque.
- ✓ Archiva los comprobantes en orden correlativo.





CESAR VIDAL MEJÍA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	FLUJOGRAMA PAGO DE BIENES Y SERVICIOS	Código GADM CONTE 02-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
					Barranca	X	Supe	X





 AGENCIA OPERATIVA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	REEMBOLSO DE CAJA CHICA	Código GADM CONTB 03-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
Barranca		X	Supé	X			

OBJETIVO.

El objetivo de la presente cartilla es establecer el circuito a seguir desde el momento en que se reciben las rendiciones de Caja Chica hasta su reembolso.

ALCANCE.

Este procedimiento se aplica al Departamento de Contabilidad.

REFERENCIAS.

Reglamento de comprobantes de pago
 DIRECTIVA N°004-2011-GG – SEMAPA BARRANCA SA
 Procedimiento para manejo de caja chica

RESPONSABILIDADES.

Jefe del Departamento de Contabilidad: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en la presente cartilla

Asistente Contable: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento

Tesorero: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento.

PROCEDIMIENTOS.

La Caja Chica se utiliza para gastos menores y urgentes, no programables

Gerente de Administración

- Recepción de las rendiciones de Caja Chica
- Deriva al Departamento de Contabilidad para su verificación y conformidad

Jefe Contable

- ✓ Recibe de la Gerencias y Unidades las rendiciones de Caja Chica
- ✓ Verifica que los comprobantes de pago que sustentan dicha rendición, cumplan con los requisitos exigidos por las normas legales y directivas internas, vigentes
- ✓ Deriva la documentación al Asistente Contable para registro en el sistema (valor)
- ✓ El Jefe Contable remite la documentación a Gerencia Administrativa Financiera para que elabore el orden de desembolso

El tesoro

- ✓ Elabora el Boucher de egresos vamos
- ✓ Gira el cheque,

Jefe Contable


- ✓ Verifica la imputación de las cuentas contables,

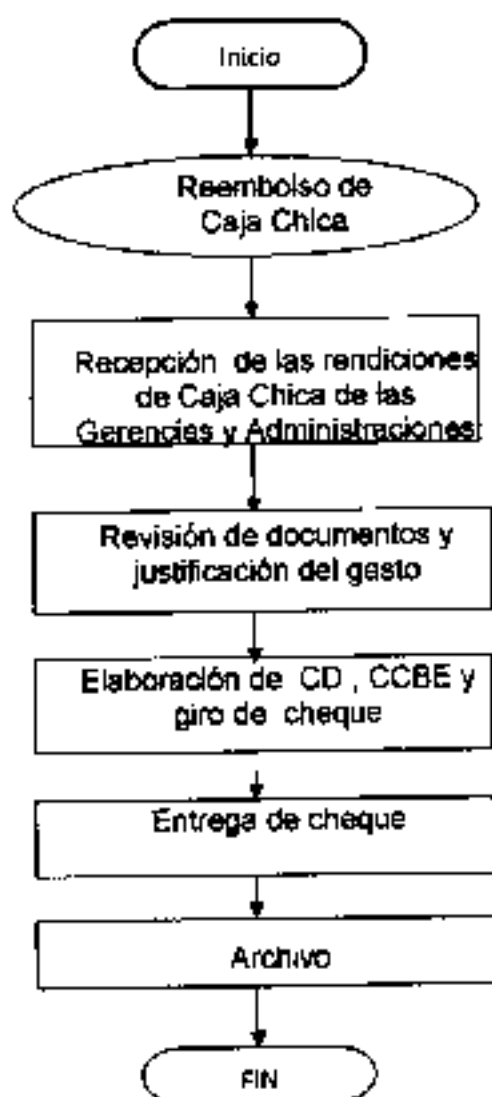
El Tesorero

- ✓ Hace firmar el cheque por la Gerente de Administración y el Gerente General
- ✓ Realiza el reembolso de la caja chica
- ✓ Archiva expediente.





CESAR VICO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	FLUJOGRAMA REEMBOLSO DE CAJA CHICA	Código GADM CONTB 03-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>	




EDUARDO FUJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	PAGO DE REMUNERACIONES	Código GADM CONTS 04-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad
			Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

El objetivo de la presente cartilla operativa es establecer el circuito a seguir desde el momento en que se recepcionan las planillas de sueldos y salarios hasta el pago de las mismas.

ALCANCE.

Este procedimiento se aplica al Departamento de Contabilidad

REFERENCIAS.

- Gestión Administrativa
- Gestión Contable

RESPONSABLES

Jefe Contable: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en el presente procedimiento.

Asistente Contable: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento.

Tesorero: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento

PROCEDIMIENTOS.

Gerente de Administración.

- ✓ Recibe del Jefe del Departamento de Recursos Humanos las planillas de remuneraciones, el cuadro de resumen de importes a pagar a los trabajadores con sus respectivas boletas de pago.
- ✓ Lo deriva al Departamento de Contabilidad para la revisión respectiva
- ✓ Programa el pago de remuneraciones.
- ✓ Efectúa el memorándum de pago u orden de pago adjuntando la relación de los importes a pagar por cada personal.

Jefe del Departamento de Contabilidad.

- ✓ Recibe de la Gerencia Administrativa la Planilla de Remuneraciones para su revisión y control.

El Tesorero


- ✓ Registra la planilla en el Módulo de Tesorería.
- ✓ Realiza el depósito en las cuentas haberes de los trabajadores mediante Carta de transferencia o vía Internet
- ✓ Archiva documentos

Asistente Contable:

- ✓ Valida la asignación de cuentas contables, y consolida la información.
- ✓ Da cuenta al Jefe del Departamento de Contabilidad



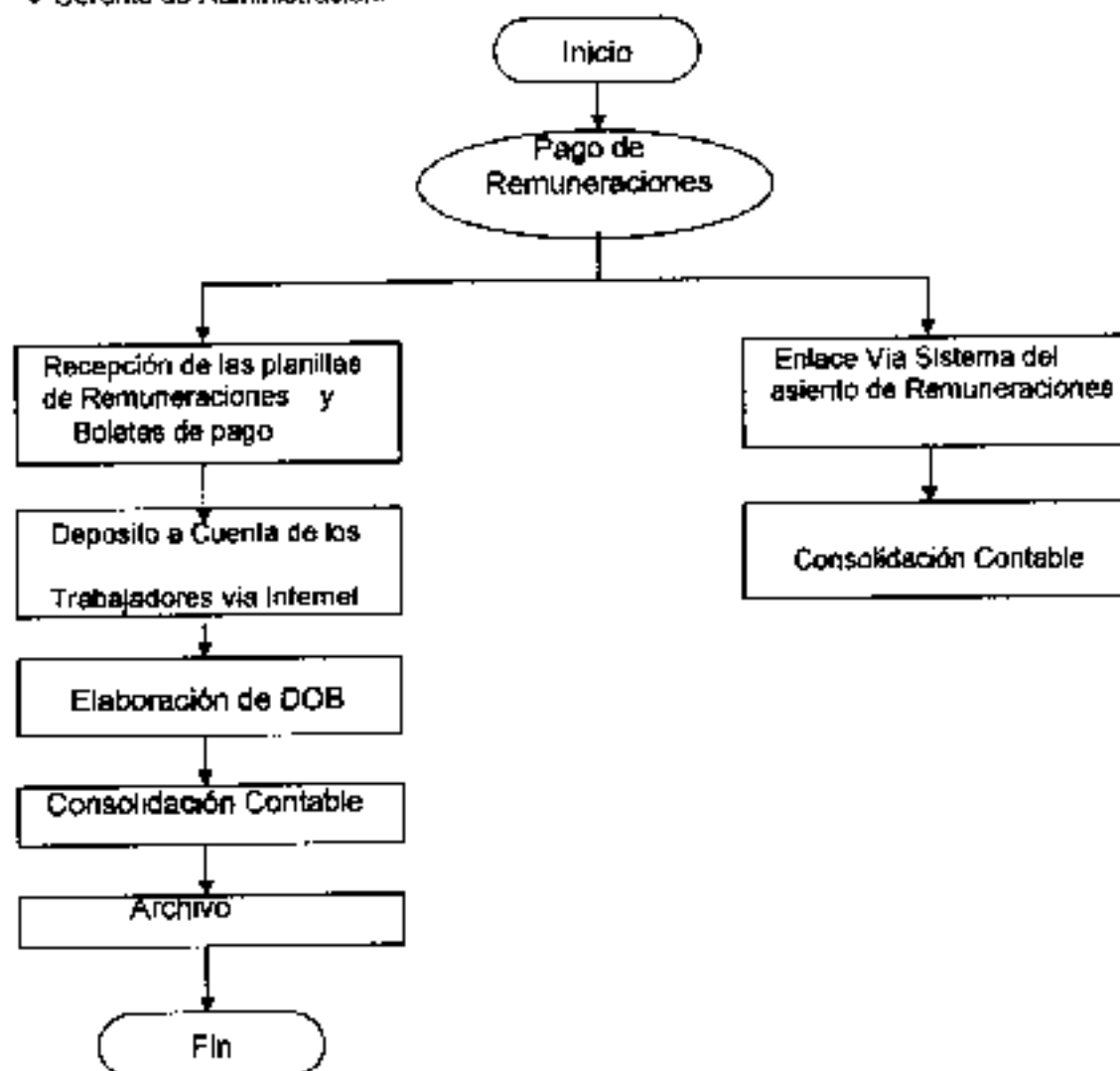

CRISTIAN VIGÓN YERAZO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS									
	FLUJOGRAMA PAGO DE REMUNERACIONES	Código GADM CONTB 04-02	Vigencia <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">01</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">12</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">14</td> </tr> </table>			01	12	14	Ámbito o Localidad <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50px; text-align: center;">Barranca</td> <td style="width: 10px; text-align: center;">X</td> <td style="width: 50px; text-align: center;">Supe</td> <td style="width: 10px; text-align: center;">X</td> </tr> </table>		Barranca	X	Supe
01	12	14											
Barranca	X	Supe	X										


DISTRIBUCION

Este documento es utilizado por:

- ◆ Jefe Contable.
- ◆ Asistente Contable.
- ◆ Tesorería.
- ◆ Gerente de Administración.




CESAR VIDO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	DECLARACION Y PAGO DE TRIBUTOS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GADM CONTE 05-01		01	12	14	Barranca	X	Supa

OBJETIVO.

El objetivo del presente procedimiento es el de realizar la presentación de las declaraciones y pagos de tributos según las fechas y cronogramas establecidos por los entes recaudadores.

ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a las Gerencia Comercial, Departamento de Recursos Humanos y Departamento de Contabilidad.

REFERENCIAS.

- Ley del IGV y su reglamento
- Ley del Impuesto a la renta y su reglamento
- D.L 728:
- Ley de SUNASS y su reglamento

RESPONSABLES

Jefe del Departamento de Contabilidad: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en el presente procedimiento.

Gerente Comercial: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en el presente procedimiento.

Jefe del Departamento de Recursos Humanos: Garantiza que se cumplan con los lineamientos indicados en el presente procedimiento.

Asistente Contable: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento.

Tesorero: Cumple con lo establecido en el presente procedimiento.

PROCEDIMIENTOS.

Jefe del Departamento de Contabilidad

- ✓ Recibe el Registro de Ventas del área de Cobranzas de la GERENCIA COMERCIAL
- ✓ Elabora la declaración jurada SUNASS, la cual debe presentarse el 10mo día de cada mes.
- ✓ Deriva el Registro de Ventas al Asistente Contable para la elaboración de la hoja de Liquidación IGV y RENTA.

El Asistente Contable prepara Declaración Jurada de Impuestos a SUNAT:

- ✓ Importa información del Registro de Compras, por el sistema.
- ✓ Toma la información del Registro de Ventas.
- ✓ Llena el PDT 621 y entrega al Jefe de la Unidad de Contabilidad para su revisión.
- ✓ Elabora la relación de los recibos por honorarios emitidos durante el mes que se declara

Jefe del Departamento de Contabilidad:

- ✓ Recibe el Pdt 621 del Asistente Contable, el que se informa a GAF para su declaración y pago declara y/o pago, según cronograma de SUNAT.

El Tesorero

- ✓ Elabora la orden de pago según el memorándum que ordena el pago
- ✓ Gira los de cheque.
- ✓ Hace firmar los cheques.
- ✓ Realiza el pago de los tributos y/o contribuciones oportunamente. Según orden de pago.
- ✓ Archiva expedientes, las originales en el archivado de tributos y las copias en el archivo general



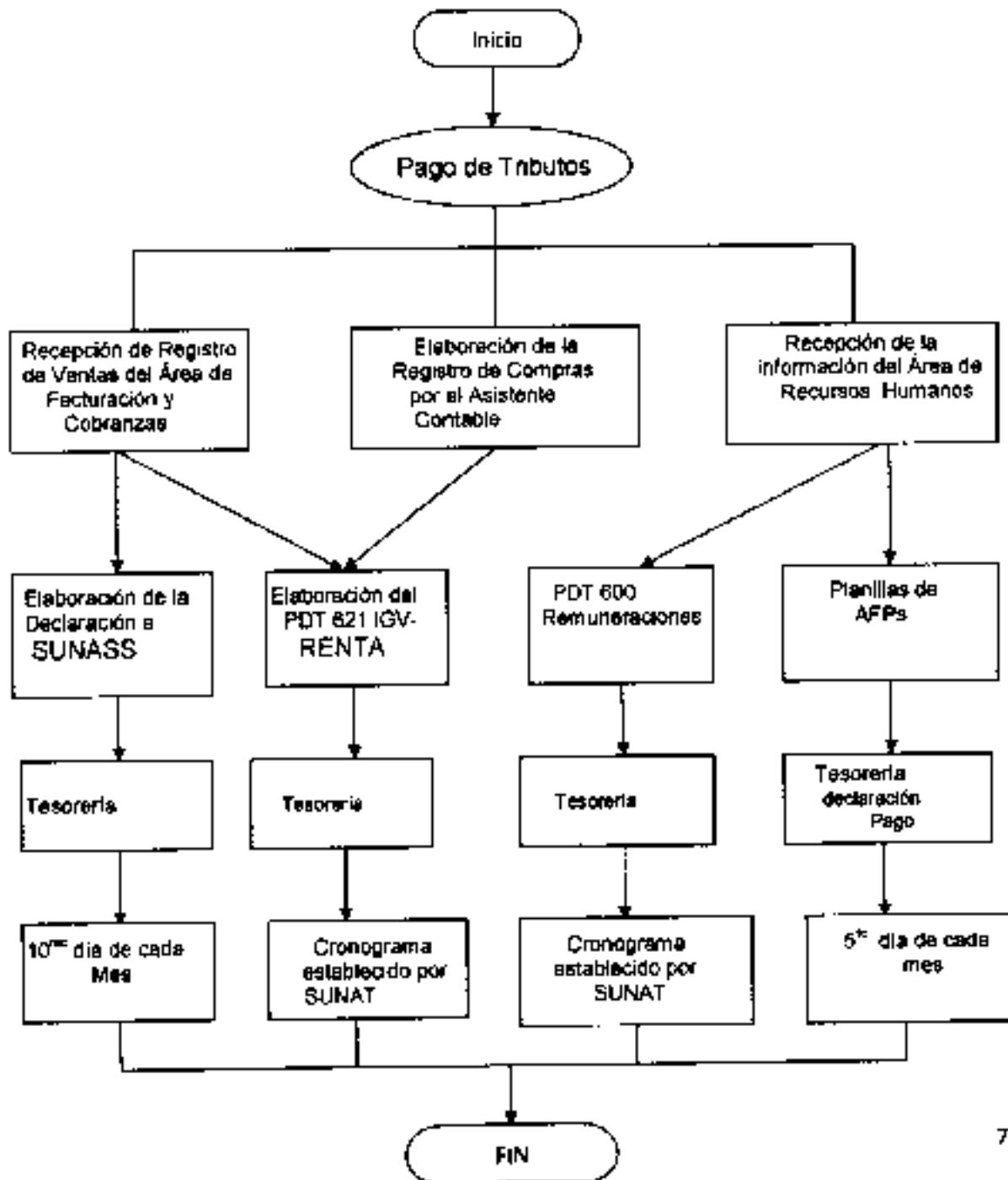

CESAR VIGO




FLUJOGRAMA DECLARACIÓN Y PAGO DE TRIBUTOS

Código	Vigencia		
	01	12	14
GADM CONTR 05-01			

Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supa	X



[Handwritten Signature]
GEBAN VIGO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	INTEGRACION CONTABLE	Código GADM CONTR 05-02	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad Barranca X Supe X	

OBJETIVO.

Establecer el circuito para la integración de la información económica y financiera, con la finalidad de elaborar los Estados Financieros de la empresa.

ALCANCE.

Se aplica a las Gerencias y Unidades que realizan operaciones que generan movimiento económico financiero que centraliza el Departamento de Contabilidad.

DEFINICIONES.

- EG: Egresos gravados.
- MM: Módulo de movimiento.

REFERENCIAS.

Normas de Contabilidad generalmente aceptadas
 NICs. Normas internacionales de contabilidad

RESPONSABLES.

Jefe de la Unidad de Contabilidad: Supervisa que se cumplan con los lineamientos indicados en cada uno de los procedimientos.

Personal de la Unidad de contabilidad: cumplir con los lineamientos establecidos en el presente procedimiento.

PROCEDIMIENTOS.

Jefe de contabilidad

- ✓ Solicita al Departamento de Recursos Humanos vía enlace al módulo de contabilidad las Provisiones de vacaciones, CTS y Gratificación, ingresando al sistema de Contabilidad, e importando del sistema de Recursos Humanos el asiento resumen del mes.
- ✓ Recepción de la Gerencia Comercial el cuadro resumen de la facturación inicial procediendo a realizar el asiento contable por localidad y rubro en el módulo de movimientos del sistema contable.
- ✓ Verifica que el tesorero haya efectuado todos los registros correspondientes al módulo de tesorería.
- ✓ Verifica en el módulo de activo fijo que se haya efectuado la provisión de depreciación.
- ✓ Solicita al Departamento de Logística el envío de información vía enlace al módulo de Contabilidad los compromisos, los ingresos y salidas de alimentación.
- ✓ Contando con los registros en el sistema contable procede analizar y efectuar las conciliaciones de cuentas bancarias y contables para realizar los ajustes contables necesarios.
- ✓ Consolida la información contable para la elaboración de los Estados Financieros.

LISTA DE USUARIOS:

Este documento es utilizado por

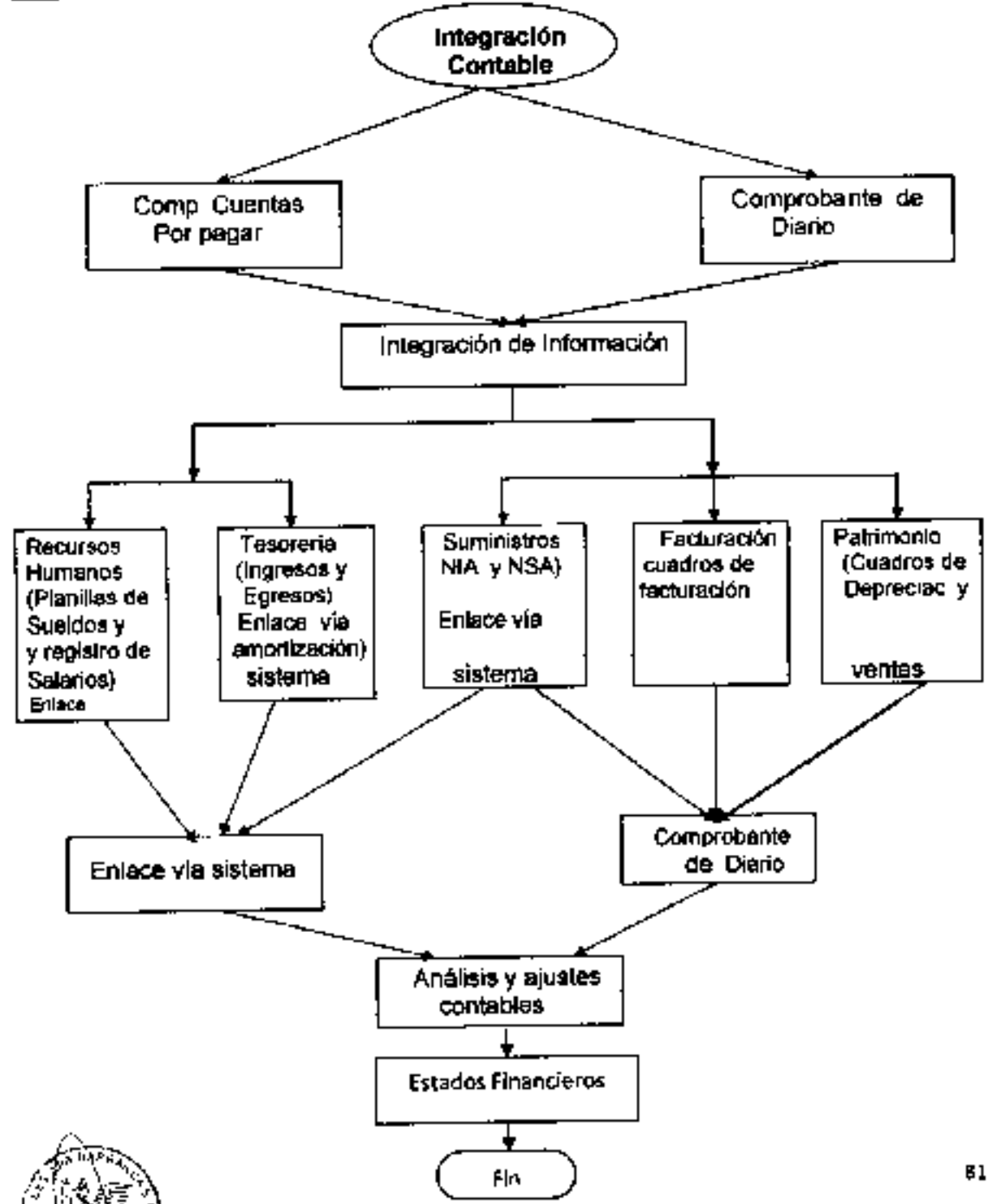
- Gerente de Administración
- Jefe de Unidad de Contabilidad
- Asistente Contable



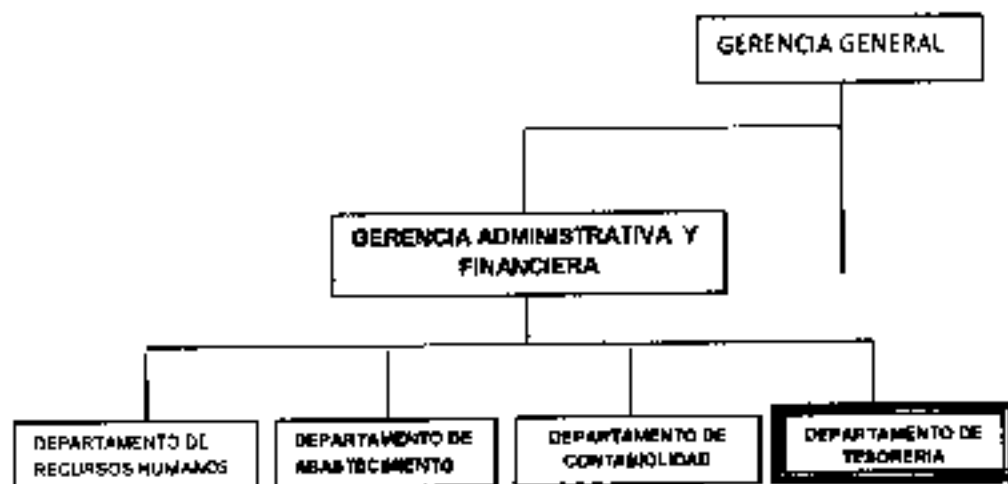

CEsar Vico Mejada



FLUJOGRAMA INTEGRACION CONTABLE	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GADM CONTB 06-02	01	12	14	Barranca	X	Supe



[Handwritten signature]
 VISADO Y FIRMADO



OBJETIVO.

Establecer las normas institucionales que regulen los procedimientos para el manejo adecuada de los recursos financieros públicos asignados a la Entidad, la custodia de los fondos y valores y la emisión de la información financiera de conformidad con las normas vigentes, determinando las responsabilidades de las diferentes Áreas que intervienen en su ejecución.

FINALIDAD.

Informar, guiar y establecer uniformidad, claridad y eficiencia en cada uno de los procedimientos que se realizan en el departamento de tesorería, describiendo la secuencia lógica de las distintas operaciones o pasos que se compone un procedimiento.

ALCANCE.

Las normas y procedimientos establecidos en el Departamento de Tesorería deben ser aplicadas y cumplidos cumplidos obligatoriamente por el Área de Tesorería de la oficina de Administración y supervisado su cumplimiento por el Órgano de Control Institucional.

MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES.

El presente manual podrá ser modificado y actualizado por efectos de la evaluación periódica de su aplicación para lo cual el Área de Tesorería vinculada a los referidos procesos y procedimientos presentarán la correspondiente propuesta fundamentada a la Oficina de Planificación y Presupuesto, la que una vez evaluada será, para su correspondiente modificación y trámite de aprobación.


RESPONSABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO.

El Departamento de Tesorería será el nivel organizacional que se hará cargo de la aplicación del procedimiento establecido, debiendo la Gerencia Administrativa Financiera velar por su cumplimiento, previa aprobación mediante Resolución.

PROCEDIMIENTOS




CESAR VIBO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	REGISTRO DE PLANILLA DE RECAUDACION	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
GADM TESR 01-01		01	12	14	Barranca	X	Supe	X

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Gerencia Comercial, emite recibo por consumo de agua.
- ✓ Usuario paga en las ventanillas de la gerencia Comercial de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A, o en los Centros Autorizados de Recaudación, estos efectúan su liquidación diaria.
- ✓ De la documentación antes mencionada una copia para el usuario y una copia al área de cobranzas.
- ✓ El área de Cobranzas de la Gerencia Comercial emite diariamente el resumen de recaudación derivándose una copia al departamento de Tesorería.
- ✓ Con toda documentación, se procede a la clasificación de los ingresos por ventanilla, CAR y otros.
- ✓ Se ingresa al sistema para la realización del diario de caja.
- ✓ El Departamento de Tesorería recibe, revisa toda la documentación de ingresos.
- ✓ Asistente de Tesorería procede a ingresar al sistema de Caja en Comprobante Diario de Operaciones Bancarias y en Comprobante Caja Ingresos siendo de acuerdo a la naturales del documento.

FLUJOGRAMA.




SEMAPA BARRANCA S.A.



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

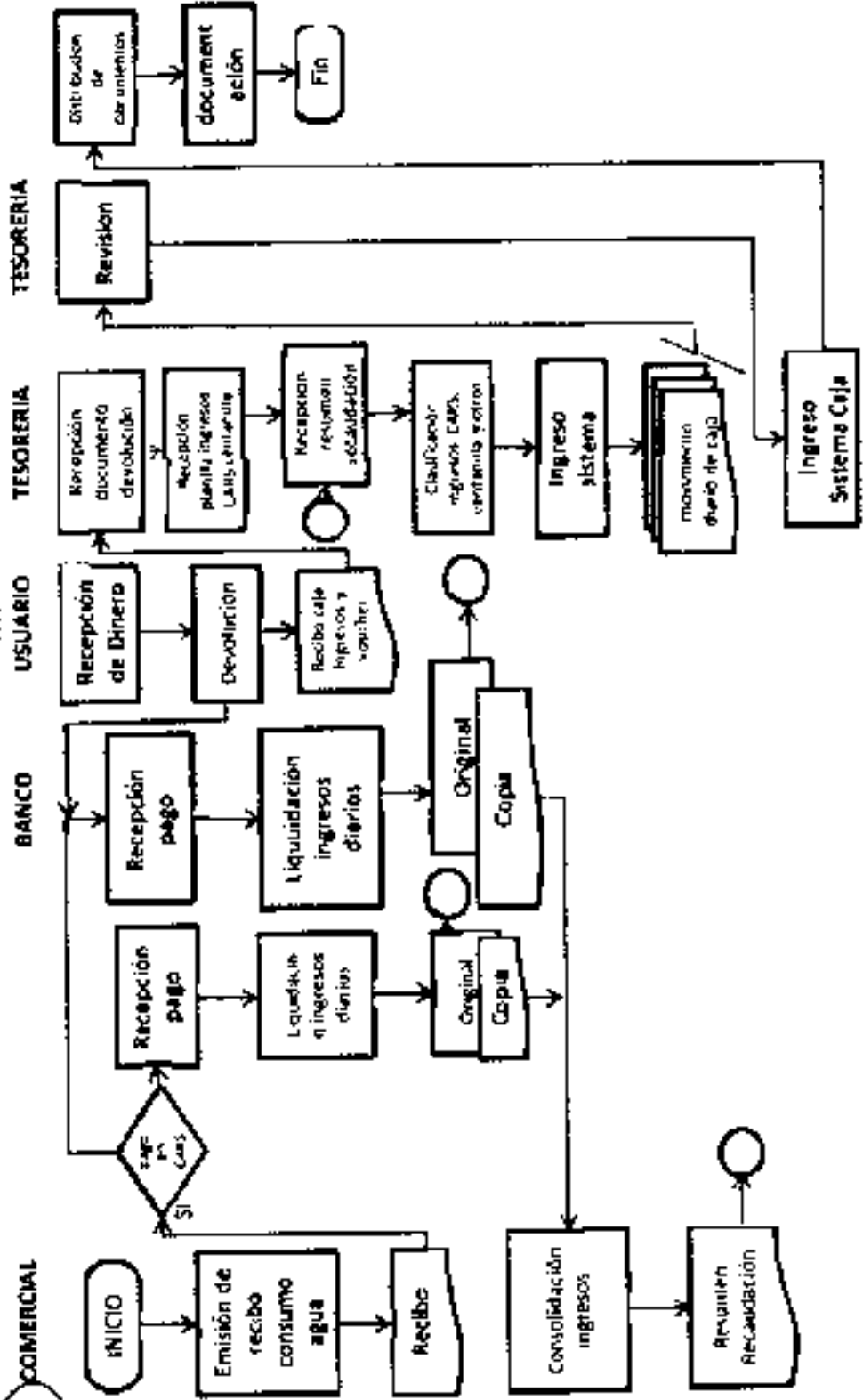
**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**FLUJOGRAMA REGISTRO DE PLANILLAS DE
RECAUDACION**


Código		Vigencia	
GADMTESR	01-02	01	12
		14	

Ámbito o Localidad		
Barranca	X	Supe
	X	

GERENCIA USUARIO CAR-CAJA VENTANILLA ASISTENTE AT. USUARIO ASISTENTE JEFE ASISTENTE



[Handwritten signature]
 TARELA, GOLA, REYES

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	EMISION DE CHEQUES PARA PAGOS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
GADM TESR 02-01		01	12	14	Barranca	X	Supe	X

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ La Gerencia Administrativa y Financiera emite el Memorándum acompañada de la documentación bien sustentada para el pago de las obligaciones, firma el documento y traslada a la Gerencia General el escrito para su firma, a su vez es enviado al área de Contabilidad para su revisión minuciosa y firma del memorándum.
- ✓ Jefe de Tesorería recibe los memorándum de pago y realiza la revisión de los expedientes verificándola existencia de los requisitos necesarios.
- ✓ Si los requisitos no son conformes, los expedientes, inconformes se devuelven al Departamento de Contabilidad.
- ✓ Si los requisitos están conformes, Tesorería procede a ingresar los expedientes Banco por Banco a hoja de cálculo computarizado o sistema que se cuente registrando la cuenta del banco correspondiente, el número correlativo de cheque, la fecha actual, el nombre del beneficiario y el importe en nuevos soles.
- ✓ Se elabora en el sistema de Caja. Los comprobantes CAJA-BANCO-EGRESO En original y una copia, sello y firma del responsable
- ✓ Llenado del cheque con el expediente correspondiente y se engrampa el título valor con los documentos sustentados.
- ✓ Tesorería traslada los expedientes cheque incluido a la Gerencia General para la revisión del Título Valor y firma los cheques.
- ✓ Si hay alguna observación se devuelven los expedientes al área de Tesorería para la regularización del caso
- ✓ Si no existe observación alguna de la documentación, Asistente de la Gerencia General entrega los cheques firmados al departamento de tesorería, el cual firma los cheques
- ✓ Tesorería revisa la conformidad de las firmas en cada cheque, adjunta el comprobante Caja Egreso y clasifica alfabéticamente los expedientes para su posterior pago



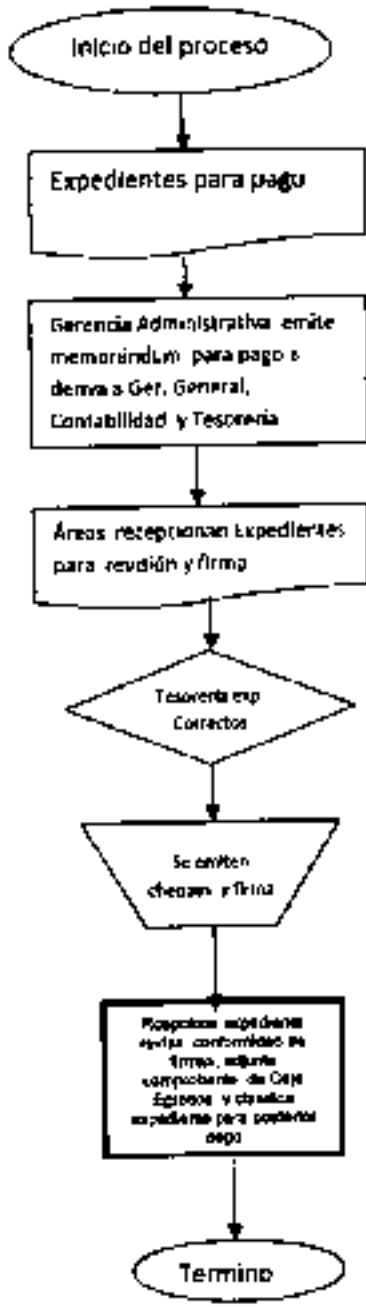

CHRISTIAN VIGO ECHOA




SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA EMISION DE CHEQUES PARA PAGOS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	GADM TESR 02-02	01	12	14	Barranca	X	Supe	X



[Handwritten Signature]
SEMAN VIGES YERANA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	PAGO A PROVEEDORES Y LIQUIDACIONES	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GADM TESR 03-01		01	12	14	Barranca	X	Supe

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ El pago de Proveedores se realiza en la oficina de Tesorería
- ✓ El proceso de elaboración del comprobante de pago, emisión del cheque, se realizara según la mejor fecha indicada, en un plazo de cinco (5) días hábiles.
- ✓ El proveedor presenta los requisitos necesarios y procede a llenar el comprobante original de Caja Egresos, colocando su firma, nombre y DNI., luego procede a cancelar la Factura, colocando su firma N° DNI. Y la fecha
- ✓ Se verifica los datos de la persona que cancela la Factura o comprobante respectivo, se entrega el cheque, el expediente del comprobante de pago se archiva con los documentos pagados.
- ✓ En el caso que algún proveedor se le deposita en su cuenta bancaria, en la parte posterior del cheque se digita los siguientes datos: N° RUC, Codigo de su cuenta bancaria el importe y firma.
- ✓ Se lleva el cheque para su depósito los expedientes respectivos quedan pendiente hasta que se adjunte los documentos de pagos correspondientes.
- ✓ Se trae el Boucher del depósito, el cual se adjunta al expediente como ya cancelado
- ✓ Al apersonarse el proveedor al área de Tesorería para el cobro de su Factura o respectivo (recibo por honorarios, CCE, Viáticos, vacaciones etc).
- ✓ En el caso de pago de liquidaciones de Beneficios Sociales, el Ex trabajador deberá de presentar DNI, asimismo del acta de entrega y recepción de cargo de bienes en original con las firmas y los requisitos necesarios, luego de cumplir lo anterior deberá proceder de llenar el Comprobante de Caja Egreso (CCE) firmar, Colocar N° DNI, huella digital en todas las hojas de la Liquidación de Beneficios Sociales. (original y tres copias).
- ✓ Tesorería revisa los datos comparando con del DNI. Y entrega el cheque al usuario junto con una copia de la Liquidación de Beneficios Sociales, Adjunta acta de entrega y recepción de cargo de Liquidación de Beneficios Sociales y se archiva.
- ✓ Al final del día se selecciona los expedientes pagados y se sella con el sello "PAGADO CON CHEQUE" que incluye la fecha de cancelación, sellando con ello los CCE. Como también los comprobantes cuentas por pagar facturas o respectivos, etc., separando y archivando el original del comprobante Caja Egreso correlativamente



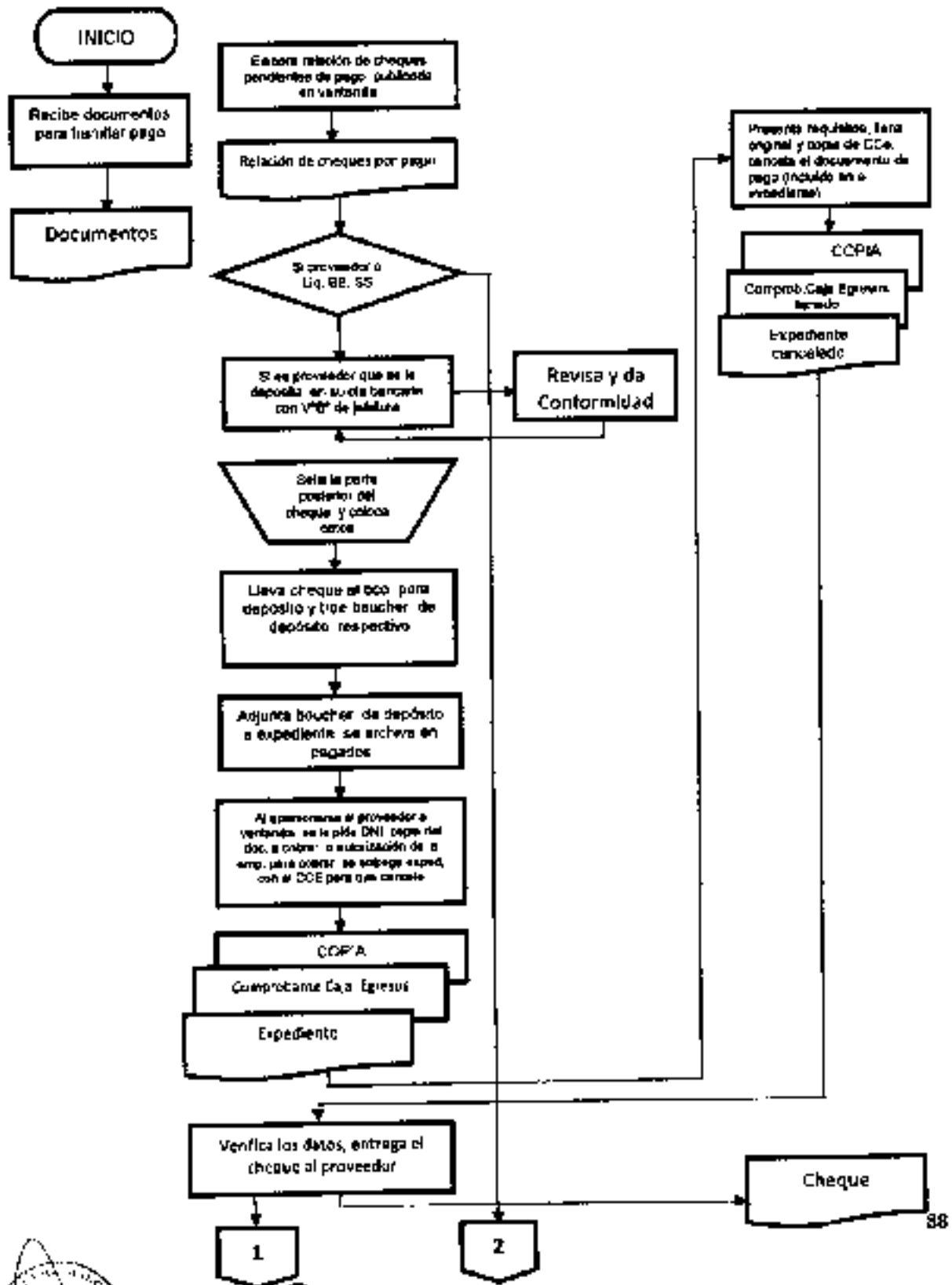

CESAR VICO TRUJADA



SEMAPA BARRANCA S.A.

SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



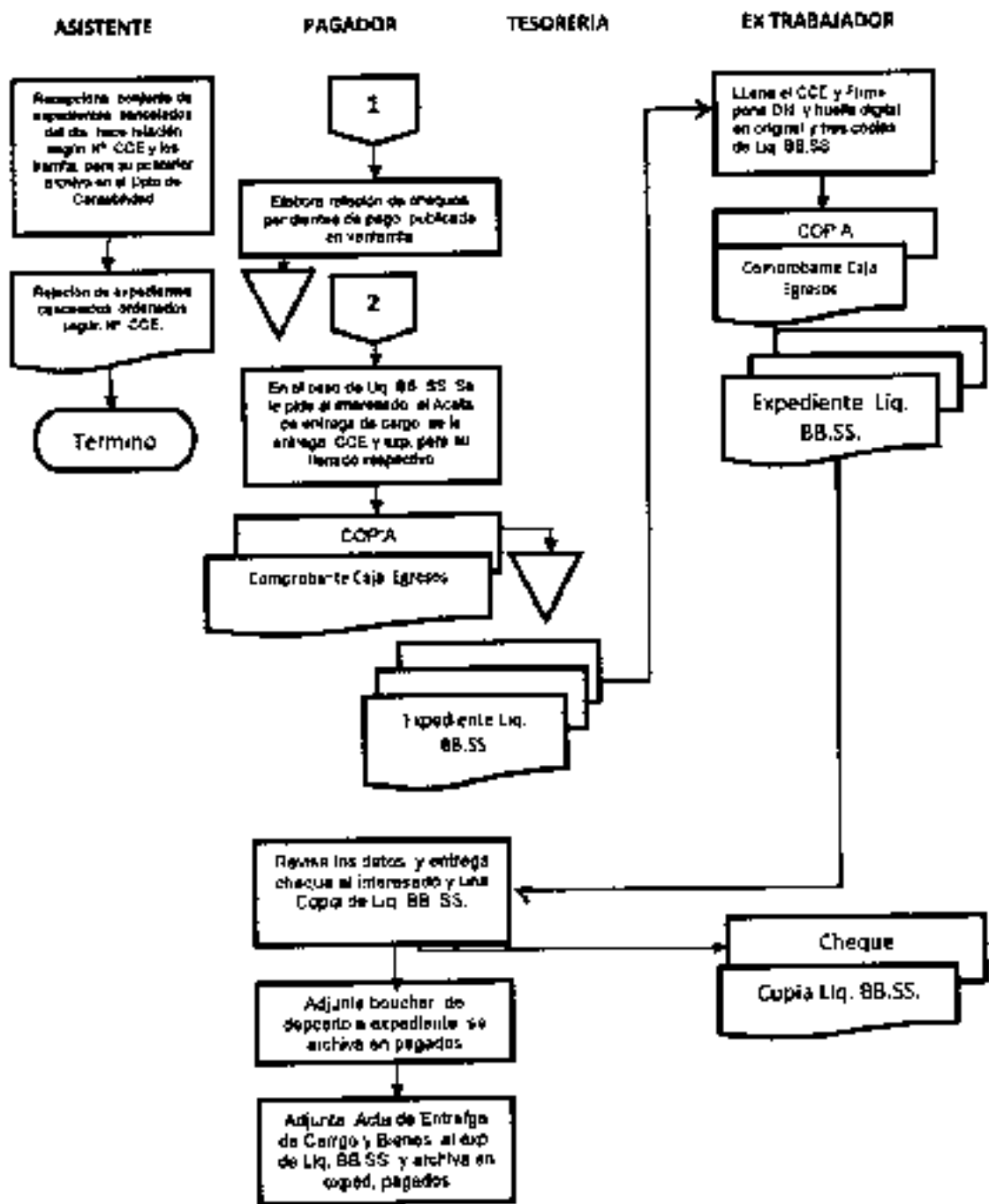
[Handwritten signature]
CENAR VILLO VEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA PAGO A PROVEEDORES Y LIQUIDACIONES	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GADM TESR 03-03	01	12	14	Barranca	X	Supe




 CESAR VICO TEJADA



MAPRO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS
GERENCIA TÉCNICA
E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A.
DICIEMBRE – 2014



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

INDICE

	PAGINA
Departamento de Proyectos y Obras.	01
Generalidades	02
Aprobación actualización y difusión del manual de procedimientos	03
Pre factibilidad	04
Flujo grama pre factibilidad	07
Inspección de obras	09
Flujo grama inspección de obras	11
Notificación de obras en la vía pública	12
Flujo grama notificación de obras en la vía pública	14
Elaboración de expedientes técnicos	15
Flujo grama elaboración de expedientes técnicos	18
Gestión de obras	20
Flujograma gestión de obras	24
Gestión de expedientes técnicos	25
Flujograma gestión expedientes técnicos	27



CESAR VIGÓ TEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS GERENCIA TECNICA

- ↓ DEPARTAMENTO DE PROYECTOS Y OBRAS.
- ↓ DEPARTAMENTO DE PRODUCCION Y MANTENIMEINTO DE PLANTAS.
- ↓ DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD.
- ↓ DEPARTAMENTO DE OPERACIONES, DSITRIBUCION Y MANTENIMIENTO REDES.




EUSEBIO VIQUEVEZA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

GENERALIDADES.

EPS., SEMAPA BARRANCA, se encuentra organizada formalmente de acuerdo al Organigrama vigente aprobado en Sesión Extraordinaria de Directorio, en la que se muestra la ubicación orgánica de la Gerencia técnica, materia del presente Manual de Procedimientos.

CONCEPTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El Manual de Procedimientos es un documento técnico normativo que presenta en forma ordenada y sistemática los procedimientos a seguir para lograr el trabajo de acuerdo a métodos previstos; desarrollándose en base a la Estructura Orgánica vigente y tiene carácter instructivo e informativo.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Todos los procedimientos tienen los siguientes objetivos comunes:

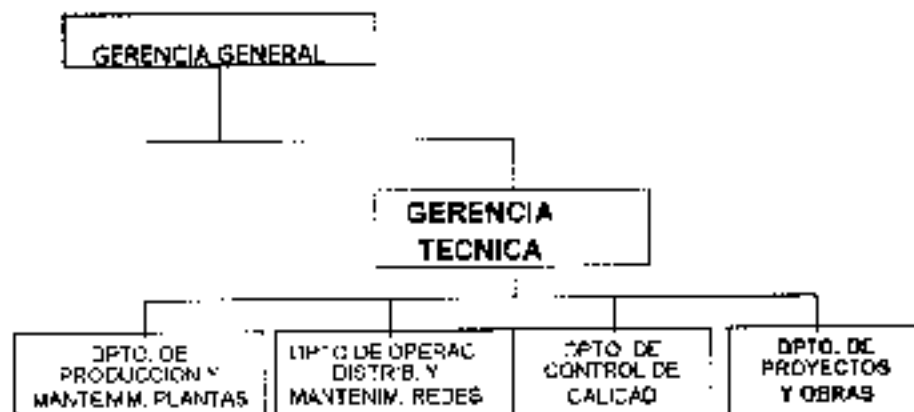
- Guiar u orientar el trabajo, formalizando los procesos y procedimientos racionalizados en tiempo presente-futuro; dándoles un ordenamiento y coherencia en lograr resultados y rendimientos óptimos.
- Reforzar el modelo de la estructura, diseñando los procesos y procedimientos para que respondan al manejo de resultados a través de los procesos.
- Agilizar la toma de decisiones, buscando que cada Unidad Orgánica pueda tomar decisiones sin la intermediación de las Unidades Orgánicas superiores.
- Buscar la eficacia en los resultados y la eficiencia en lograr la reducción de los costos.

ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación en todo el ámbito jurisdiccional de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

GERENCIA TÉCNICA

Organigrama Estructural



CESAR VIGOR VEJADA



APROBACION ACTUALIZACION Y DIFUSION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

APROBACION.

El Departamento de Planificación y Presupuesto, elevará el proyecto definitivo del Manual de Procedimientos a la Gerencia General, para su aprobación

ACTUALIZACION.

El Manual de Procedimientos se evaluará y revisará, en su nivel, por lo menos una vez al año. También podrá ser actualizado en los siguientes casos:

- Por disposición del Directorio y/o Gerencia General.
- A solicitud del Gerente del Gerente Técnico.
- A solicitud de la Oficina de la Oficina de Planificación y Presupuesto.
- Cuando se apruebe o modifique una disposición administrativa o legal que afecte la funciones generales y atribuciones de la Gerencia Técnica y tenga relación con el Manual de Procedimientos.

DIFUSION.

La difusión estará a cargo de la Oficina de Planificación y Presupuesto debiéndose distribuirse los Manuales de Procedimientos a la Gerencia Técnica, el mismo, se difundirá preferentemente por correo electrónico a las áreas y estará disponible en la red como herramienta de consulta

- Un ejemplar de cada Manual de Procedimientos, deberá ser elevado a la Gerencia General.

BASE LEGAL DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS


- Estatuto vigente de la Empresa SEMAPA BARRANCA S.A., inscrita en la ficha de Registro de Sociedades Mercantiles de la Provincia de Barranca.
- Reglamento Interno de Trabajo vigente.
- Ley 27444 "Procedimiento Administrativo General"

DESARROLLO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Los Procedimientos descritos en la Gerencia de Proyectos y Obras Técnica han sido estructurados en base a los dispositivos legales vigentes y teniendo en cuenta el objetivo del proceso, secuencia de actividades y responsables de su ejecución.



CESAR VICO PEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	Código GGGT 01-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad	
				Barranca X Supe X	

OBJETIVO

Establecer la metodología a cumplir para realizar el estudio de pre factibilidades que se realizan en la empresa.

ALCANCE

Este Procedimiento operativo involucra a todo el personal del Departamento de Proyectos y Obras, y se aplica a todos los estudios de pre factibilidades de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de todas las localidades del ámbito de la empresa

DEFINICIONES.

Factibilidad.

Situación técnico - económica por la cual es posible, brindar un servicio agua potable o alcantarillado mediante la ejecución de una obra definida en un Proyecto Ejecutivo.

Proyecto Ejecutivo.

Es la documentación técnica necesaria para la ejecución de una obra.

Obras.

Son aquellas construcciones o instalaciones del subro agua potable y alcantarillado, mediante las cuales se brindan servicios nuevos o se rehabilitan, optimizan o amplían los servicios existentes

RESPONSABILIDADES.

Jefe de Ingeniería: Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de la presente Instrucción

Personal de Ingeniería: Cumplir con los lineamientos de la presente Instrucción.

PROCEDIMIENTOS.

A continuación se describen los pasos esquematizados en el Diagrama de Flujo, que cumple el personal de Proyectos y Obras.

Recepción y verificación de las solicitudes de Pre factibilidades.

Se verifica que las solicitudes presentadas hayan cumplido con las especificaciones establecidas; si ello no se cumple, las devuelven a los solicitantes con las observaciones para su corrección y nueva presentación

Registro y Archivo de solicitudes ingresadas.

Se registra el ingreso de las solicitudes, en la Planilla Registro de solicitudes de Pre factibilidades y archiva las solicitudes ingresadas, en la carpeta física existente de Pre factibilidades, en la cual se mantienen las que están en la etapa de Ejecución. Las mismas se ordenan cronológicamente, de acuerdo a la fecha de ingreso.

CLASIFICACIÓN Y TIPO DE RESPUESTA.


En general, las solicitudes que ingresan pueden ser:

- ✓ Para solicitar Pre factibilidad de Servicios para un determinado lote con número de Catastro individual, sin subdivisión del mismo.
- ✓ Para solicitar Pre factibilidad de Servicios para un determinado lote con número de Catastro individual, con intención de subdivisión del mismo en un cierto número de nuevos lotes (loteos)
- ✓ Para solicitar Certificado de Servicio Efectivo.

Al momento de comenzar la elaboración de la respuesta, se verifica que el solicitante sea propietario del inmueble al que hace referencia en la nota de solicitud (mediante Cédula Parcelaria), caso contrario no se otorgará la Pre factibilidad solicitada, por no tener regularizada su situación catastral. Esta situación se dará a conocer al solicitante, mediante comunicación escrita




CESAR VIQUE TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	PREFACTIBILIDAD	Código GGGT 01-02	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad Barranca X Supe X

En el caso de ser la solicitud para un lote individual, que solicitan conexión única, se consulta al Catastro Comercial si el solicitante es usuario o no. El tipo de respuesta según sea el caso, se deberá analizar en forma particular en función de la ubicación de las redes existentes.

Los tipos de respuesta, en los casos de usuarios y no usuarios, no son certificados de pre factibilidad, sino que se pueden clasificar dentro de lo que se definió como notas de factibilidad de servicios de agua y/o alcantarillado.

Búsqueda de antecedentes.

Definido el tipo de respuesta a elaborar, según la situación del solicitante, se comienza la búsqueda de antecedentes para elaborar la respuesta. con la información disponible en la solicitud de ingreso, se busca en los planos la ubicación del lugar de la solicitud y las redes de agua y/o alcantarillado existentes en las proximidades del mismo, además busca si existen antecedentes de pre factibilidades anteriores otorgadas al solicitante, o de pre factibilidades próximas al lugar de la solicitud.

Estos últimos antecedentes, se busca en el archivo físico organizado por barrios y localidades. Con esta información se evalúa la información de campo que necesita conocer, para determinar alternativas de solución al servicio solicitado.

Los datos faltantes son solicitados al personal operativo según el lugar de la solicitud. La información de campo solicitada, puede consistir en lo siguiente:

Determinación de presiones de servicio en redes distribuidoras, determinación de diámetros y material de cañerías de agua y/o alcantarillado; longitud de la ampliación de cañería a ejecutar, determinación de la profundidad de Bocas de Registro, altura de fuentes existentes.

Como información complementaria para elaborar la respuesta, se podrá consultar a otros sectores de la Empresa, de acuerdo a los datos que se requieran.

Realizado el análisis de la información disponible, se evalúan las alternativas de respuesta a la solicitud ingresada.

Organización de la información.

Se organiza toda la información de campo y de gabinete recopilada, de manera de poder comenzar la elaboración de la respuesta a la solicitud de Pre factibilidad. Toda la información debe mantenerse junto con la nota ingresada.

Puesta en conocimiento de la respuesta elaborada

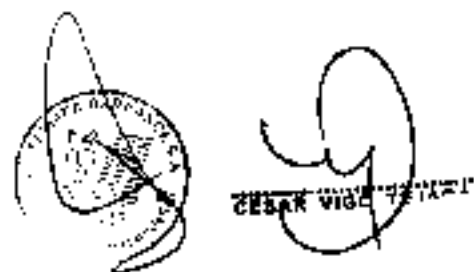
Cuando se termina de elaborar la respuesta, la cual se considera de "borrador", se la da a conocer al responsable del lugar de donde se presentó la solicitud, para el conocimiento y consenso del sector involucrado.


Elaboración de la Documentación de Respuesta a la Pre factibilidad.

Con el conocimiento y el consenso de los sectores consultados, se elabora la documentación de respuesta a la Pre factibilidad solicitada, sobre la base de los distintos tipos de respuesta especificados en el presente Procedimiento.

Análisis de la Documentación de Respuesta a la Pre factibilidad

Se realiza un chequeo final, y se analiza si la documentación de respuesta a la Pre factibilidad elaborada es correcta, y si fue realizada en base a la información brindada por las áreas consultadas, y cumpliendo con las especificaciones del presente procedimiento. Si alguna de las condiciones no se cumplió, se realizan las observaciones para su corrección y la para su nueva elaboración.



 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS								
								PREFACTIBILIDAD			Código GGGT 01-013	
											Barranca	X

Firma de la Documentación de Respuesta a la Prefactibilidad.

Una vez que la documentación de respuesta a la Prefactibilidad se completa en forma correcta, se la firma y puede ser entregada al solicitante.

Respuesta al solicitante, registro y archivo.

Se imprime la documentación de respuesta al solicitante, y archiva la copia junto con los antecedentes recopilados en el archivo físico. Se puede comunicar telefónicamente al solicitante (si éste declaró un número telefónico en la solicitud), que la respuesta está disponible para retiro de la empresa, y se le da la opción de enviar la respuesta por correo. Si no existe teléfono, la respuesta se enviará por correo.

El trámite de una solicitud de Prefactibilidad, quedará concluido con la firma del solicitante, con la cual se demuestra que la documentación de respuesta fue recibida.

DISTRIBUCION.

Este documento es utilizado

- Gerencia Técnica
- Personal de Proyectos y Obras.

FLUJOGRAMA.



[Handwritten signature]
 SEMAPA BARRANCA S.A.



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

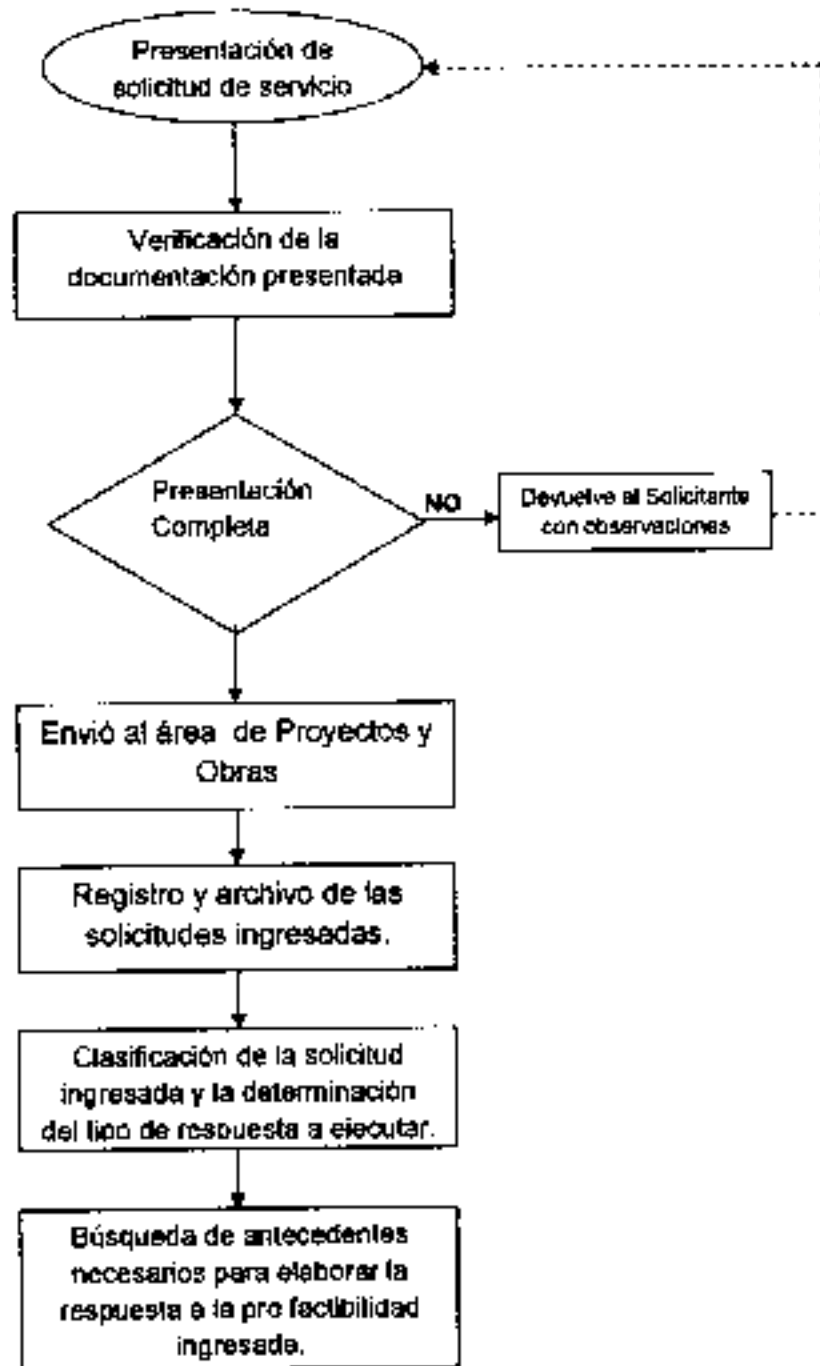
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA PREFACTIBILIDAD

Código	Vigencia		
GGGT 01-04	01	12	14

Ámbito o Localidad

Barranca X Supe X



[Handwritten Signature]
SEMAPA BARRANCA S.A.



SEMAPA BARRANCA S.A.

SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

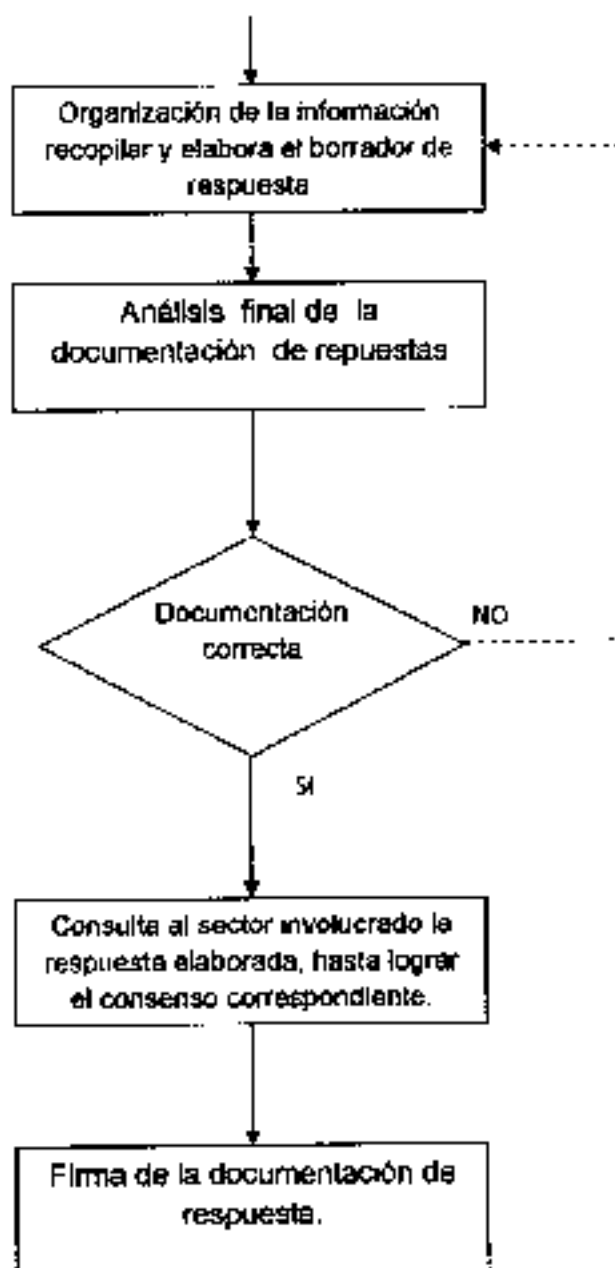
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA PREFACTIBILIDAD


Código	Vigencia		
66GT 01-05	01	12	14

Ámbito o Localidad

Barranca Supe



[Handwritten signature]
JUAN VICO REJANA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	INSPECCION DE OBRAS	Código GGGT 07-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad Barranca <input checked="" type="checkbox"/> Supe <input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

Establecer las etapas, principios básicos y áreas de responsabilidades de las acciones que se realizan para la Inspección de una obra.

ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a todas las Obras que realiza la empresa como las obras que ejecutan terceros involucrando al área de Proyectos y Obras.

RESPONSABILIDADES.

Jefe del Departamento de Proyectos y Obras.

Garantizar el cumplimiento de las tareas relacionadas a lo establecido en el presente procedimiento.

Personal de Proyectos y Obras.

Cumplir con las tareas relacionadas a lo establecido en el presente instructivo.

PROCEDIMIENTOS.

La inspección de las Obras es realizada de acuerdo a lo establecido en el diagrama de flujo y está integrada por los siguientes procesos:

RECEPCIONA Y ANALIZA.

Proyectos y Obras receptiona y analiza la documentación, presentada por el área de proyectos, correspondiente a la obra. Realiza las consultas y/u objeciones que considera conveniente.

INSPECCIÓN.

El Departamento de Proyectos y Obras contrata el inspector de la obra para realizar el seguimiento, control, medición, certificación y recepción de los trabajos ejecutados por la Contratista.

INICIA OBRA.

El inspector de común acuerdo con el Contratista, en día y fecha fijadas previamente, dan por iniciada la obra. A partir de ese momento comienza a correr el plazo contractual fijado en la documentación correspondiente de Obra. En este acto se suscribe el Acta de Inicio de obra.

EJECUTA OBRA.

El contratista a partir de la fecha de inicio comienza con los trabajos de ejecución de la obra, en un todo de acuerdo con la documentación contractual.

INSPECCION A OBRA.

El inspector designado por la EPS, SEMAPA BARRANCA S.A., controla, mide, aprueba y certifica los trabajos ejecutados.

Mide y Certifica.

Una vez realizados los controles correspondientes de los trabajos ejecutados y aprobados los mismos, el inspector mide y certifica su ejecución.


RECEPCIÓN PROVISORIA Y SU DERIVACIÓN.

Una vez terminada la obra se procede a su Recepción Provisional. La que tiene este carácter hasta tanto se cumple el período de garantía.

Recepcionada la obra se procede a la transferencia de la misma al sector de operaciones para su correspondiente explotación.




 CESAR VIDES MEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	INSPECCION DE OBRAS	Código GGGT 02-02	Vigencia 01 12 14		

DISTRIBUCION.

Este documento es utilizado por

- Gerencia Técnica
- Personal de Proyectos de Obras.

FLUJOGRAMA.



CECILIENNE VILLALBA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

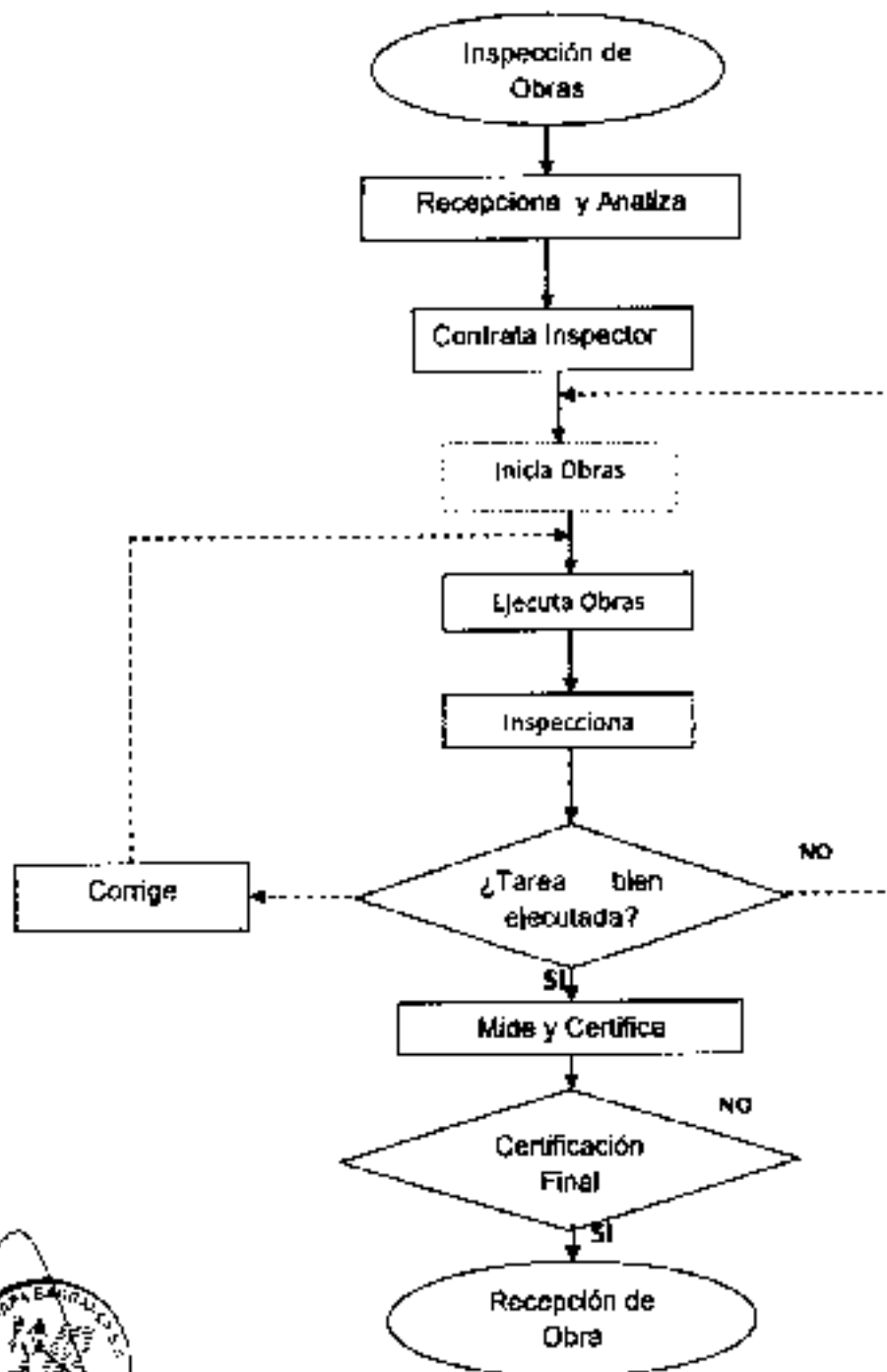
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS


INSPECCION DE OBRAS

Código	Vigencia		
GGGT 02-03	01	12	14

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---



 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
Código GGGT 03-01	Vigencia 01 12 14			Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

Establecer la metodología a seguir para informar y notificar a los organismos correspondientes, respecto a la ejecución de la vía pública por construcción de redes nuevas, o por mantenimiento y/o reparación en el sistema de distribución de agua potable o alcantarillado sanitario, que requieran apertura de calle, como así también, fijar la relación con otras empresas de servicio cuyas instalaciones puedan ser afectadas por estas tareas.

ALCANCE.

Este procedimiento se aplica a toda las Obras que realiza la empresa como las obras que ejecutan terceros, involucrando al área de Ingeniería.

DEFINICIONES.

Convenio Municipio.

Corresponde a un posible Acuerdo celebrado entre un Municipio y la EPG SEMAPA BARRANCA S.A., para la ejecución de apertura de zanjas en calles públicas, originados en la ejecución de tareas de mantenimiento y o instalación de nuevas instalaciones, relacionados con los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, excluyendo conexiones nuevas o reemplazos de las existentes realizadas por los usuarios.

RESPONSABILIDADES.

Jefe de Ingeniería

Garantizar el cumplimiento de las tareas relacionadas a lo establecido en la presente instrucción

Personal de Ingeniería.

Cumplir con las tareas relacionadas a lo establecido en la presente instrucción.

PROCEDIMIENTOS.

Se describen a continuación las etapas que se deben seguir para informar y notificar a los organismos correspondientes, respecto a la ejecución de obras en la vía pública, de acuerdo a lo indicado en el diagrama de flujo

Identificación obras.

Todo proyecto debe contar con información de las empresas de servicios públicos cuyas instalaciones se desarrollen en espacios comunes a los utilizados por nuestra empresa para instalaciones en espacios públicos, quedando en esta instancia solo la necesidad de comunicar el inicio de obras y la solicitud para el envío de inspectores al lugar, con el propósito de indicar in situ la ubicación de las instalaciones.

Intervención en la vía pública.

Establecidas las tareas a ejecutar en la vía pública por ejecución de obras para la instalación de nuevas redes o por intervenciones que requieran realizar la apertura de calzada, para mantenimiento y/o reparación del sistema de distribución de agua potable o conducción de agua residual; se determina la urgencia de la ejecución de los trabajos para informar y elevar la notificación correspondiente a los organismos pertinentes.

Notificación.


Sobre las tareas a ejecutar en la vía pública, se eleva notificación al municipio en cuyo ejido se desarrollan las tareas, y a empresas de servicios con incumbencia en el sector afectado.

Modalidad y tiempo de envío notificación

La notificación al organismo competente y a las empresas involucradas se remite, según sea la tarea:



[Handwritten signature]
CESAR VIGO TELLO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
Código GGGT 03-02	Vigencia 01 12 14			Barranca	X	Supe	X

- Por obras para la instalación de nuevas redes. Siguiendo lo establecido en el respectivo expediente y Documentos Técnicos.
- Por intervenciones para mantenimiento y/o reparación del sistema de distribución de agua potable o conducción de agua residual. Tareas realizadas siguiendo las pautas establecidas, Cortes Programados que requieran afectación del uso de la vía pública.

En ambos casos se envía notificación, con 5 días hábiles de anticipación a la ejecución de la obra o intervención, de no Programada. Para el caso de intervenciones que no pueden ser programadas por situaciones de urgencia o contingencia, se envía notificación, vía fax o correo electrónico, y de acuerdo a modalidad convenida con el municipio local.

Definición, delimitación y señalización del sector afectado

Se define el área de superficie afectada y se comienza la apertura señalizando debidamente el sector, aplicando lo establecido en la Señalización y si se trata de una intervención se lleva a cabo siguiendo los procedimientos de las intervenciones en redes de Distribución por emergencia.

Comunicación lugares afectados al uso vía pública.

Sobre las novedades registradas respecto a los lugares afectados al uso de la vía pública, se mantiene informado al municipio correspondiente; para la ejecución de trabajos de apertura y posterior reconstrucción de calzada.

Trabajos reconstrucción de calzada

Las tareas de zanjeo sobre calzadas, serán realizadas cumpliendo con las normas municipales vigentes. Su ejecución será realizada respetando las obligaciones emergentes del convenio o autorización emitida celebrado con el municipio, de la cual los trabajos de reconstrucción de calzada deberán ser de acuerdo a las especificaciones técnicas emitidas.

La EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., Efectúa la reposición de calzada de acuerdo a las Especificaciones Técnicas de reconstrucción de calzada establecidas por el municipio manteniendo la correspondiente señalización hasta liberar la calzada al tránsito.


Terceros, Efectúa la reposición de calzada de acuerdo a las Especificaciones Técnicas de reconstrucción de calzada establecidas por el municipio, manteniendo la correspondiente señalización hasta liberar la calzada al tránsito.

Certificación de tareas de reconstrucción de calzada

La Municipalidad, conjuntamente con la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., realizarán las mediciones e inspecciones necesarias de las afectaciones de calzadas, de los lugares con afectación de la vía pública por mantenimiento del servicio o obras sea directamente por la empresa y/o terceros.



[Handwritten signature]
 AGROPECUARIO
 VIGILANCIA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ELABORACION DE EXPEDIENTES TECNICOS	Código GGGT 04-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad	
		Barranca	X	Supe	X	X

OBJETIVO

Establecer la metodología a cumplir para la elaboración de los Expedientes Técnicos que se realizan en la empresa.

ALCANCE.

Este procedimiento Operativo involucra a todo el personal del Departamento de Proyectos y Obras, y se aplica a todos los Expedientes Técnicos de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de todas las localidades del ámbito de la empresa.

RESPONSABILIDADES.

Jefe de Gerencia Técnica.

Garantizar el cumplimiento de los lineamientos del presente procedimiento.

Personal del Departamento de Proyectos y Obras.

Cumplir con los lineamientos de la presente Instrucción.

PROCEDIMIENTOS.

La realización de las tareas necesarias para elaborar Expedientes Técnicos destinados a nuevos servicios de agua potable y alcantarillado sanitario o mejoras y/o ampliaciones de los existentes se cumplen de acuerdo a los siguientes procesos según el diagrama de flujo.

Información del Servicio

Se realiza un pedido de informe del servicio a los sectores de la empresa más adecuados, según corresponda en cada caso al personal involucrado con conocimientos específicos sobre el caso particular.

Este pedido según se evalúa en cada caso es reforzado con entrevistas e incluso reuniones en los lugares del Área de Influencia del proyecto, todo ello, con el fin de obtener un detallado relevamiento de la situación física y funcional de las instalaciones y el servicio y de la problemática a resolver con el proyecto.

Análisis de los antecedentes.

Se realiza un análisis de los mismos para definir la situación y problemas particulares que se requieren resolver con el proyecto a elaborar, y para poder decidir si la ejecución del proyecto se hará con personal del área de Proyectos y Obras o en forma de contrata.

Contratos:

Tanto el personal propio, como contrata, elaboran el proyecto teniendo en cuenta las condiciones particulares evaluadas y definidas durante el estudio de los antecedentes, utilizando Referencias, las cuales se consideran y aplican adecuadamente, en función de:

- La magnitud, complejidad, tipo y nivel de presentación del proyecto.
- Las exigencias propias de la vía y modo de financiación de la obra que se proyecta.

En cuanto a las condiciones impuestas por el modo y la vía de financiación se toman como base las siguientes documentaciones:

- ✓ Entes Financieros Nacionales e Internacionales: se respetan los Regamentos de cada organismo que rigen para cada línea de crédito.
- ✓ Convenios de Mutua Colaboración con Municipios o Vecinos.
- ✓ Convenios con el Gobierno Regional, se redacta un convenio de acuerdo a cada caso en particular o tipo de Obra.

Elaboración Propia





 JEFE DE GERENCIA TÉCNICA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

ELABORACION DE EXPEDIENTES
TECNICOS

Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GGGT 04-02	01	12	14	Barranca	X Supe

El personal de Proyectos y Obras elabora directamente el proyecto, en todos aquellos casos que se lo considere conveniente frente a la alternativa de contrata, según las circunstancias particulares, las características del proyecto, la capacidad operativa del personal propio, la disponibilidad de consultorías, las urgencias por contar con el proyecto, etc.

Contratación.

Cuando se decide la ejecución de un proyecto por vía contrata la forma de contratación de las consultorías o proyectistas individuales, tiene diversas modalidades y niveles de complejidad de acuerdo a la magnitud, características de los proyectos y de las exigencias de la vía y modo de financiación. Dichas modalidades son las siguientes.

- ✓ Contratación mediante Concurso de Precios y Méritos
- ✓ Contratación mediante Concurso de Precios
- ✓ Contratación directa
- ✓ Contratación directa simplificada

Para nuevos proveedores de servicios y especialmente por exigencias de los Entes Financieros, en los casos de Proyectos de gran magnitud, se decide en cada caso la aplicación del sistema de contratación más adecuado entre las tres primeras alternativas mencionadas.

Para el resto de los casos se implementa la llamada Contratación directa simplificada, que realiza con su plantel de proveedores permanentes, de alto grado de confiabilidad en función del comprobado cumplimiento en tiempo y forma de sus tareas.

Contratación por Concurso de Precios y Méritos.

Llamado a concurso: se llama al concurso de proyectos en base a:

- Pliego General de bases y condiciones a que se ajustarán los concursos para contratación de servicios de consultoría y proyectistas individuales para la elaboración de proyectos relativos a agua potable y alcantarillado
- Pliego Particular tipo A de bases y condiciones a que se ajustarán los concursos para contratación de servicios de consultoría y proyectistas individuales para la elaboración de proyectos relativos a agua potable y desagües
- Evaluación de Ofertas y Méritos y Adjudicación: se realiza la evaluación de las ofertas y adjudica la más conveniente, de acuerdo a normas establecidas.
- Contratación del Servicio: se contrata al oferente adjudicatario

Contratación por Concurso de Precios.

Se siguen los mismos pasos que en el caso anterior pero se utiliza el Pliego de bases y condiciones a que se ajustarán los concursos para contratación de servicios de consultoría y proyectistas individuales para la elaboración de proyectos relativos a agua potable y alcantarillado.


Contratación Directa.

Convocatoria del oferente: se convoca a la Consultoría o proyectista individual seleccionado y se entregan los siguientes pliegos:

- Pliego General de bases y condiciones a que se ajustarán los concursos para contratación de servicios de consultoría y proyectistas individuales para la elaboración de proyectos relativos a agua potable y alcantarillado.




 ZEBAN VIGÓ YERJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
								ELABORACION DE EXPEDIENTES TECNICOS
GGGT 04-03		01	12	14	Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	

- Pliego de bases y condiciones a que se ajustarán los concursos para contratación de servicios de consultoría y proyectistas individuales para la elaboración de proyectos relativos a agua potable y alcantarillado
- Solicitud de oferta: se solicita a la empresa consultora que presenten una oferta por elaboración del proyecto incluyendo el presupuesto
- Estudio de la oferta y Negociación del precio ofertado: se estudia la oferta y en caso que el oferente haya cumplido con todos los requisitos, se procede a la negociación de los honorarios y llega o no un acuerdo. En caso afirmativo, adjudica y prosigue con el paso de la contratación. En caso negativo convoca a otro oferente y repite el proceso
- Contratación del Servicio: habiéndose adjudicado, se realiza el Contrato.

Contratación Directa Simplificada.

Convocatoria del oferente: se convoca a la Consultoría o proyectista individual seleccionado y le comunica los antecedentes y condiciones particulares del proyecto a elaborar.

- Solicitud del presupuesto: se solicita a la Consultoría o proyectista individual que presente un presupuesto por la elaboración del proyecto
- Negociación de los honorarios: se realiza la negociación de los honorarios y llega o no a un acuerdo. En caso afirmativo, prosigue con el paso de la contratación. En caso negativo convoca a otra consultoría o proyectista individual y repite el proceso.
- Orden de Compra: habiendo llegado a un acuerdo por los honorarios contrata los servicios mediante la Solicitud de Compra

DISTRIBUCIÓN.

Este documento es utilizado.

- ◆ Gerencia Técnica.
- ◆ Personal del Departamento de Proyectos y Obras.

FLUJOGRAMA.




CESAR VICO MEJÍA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

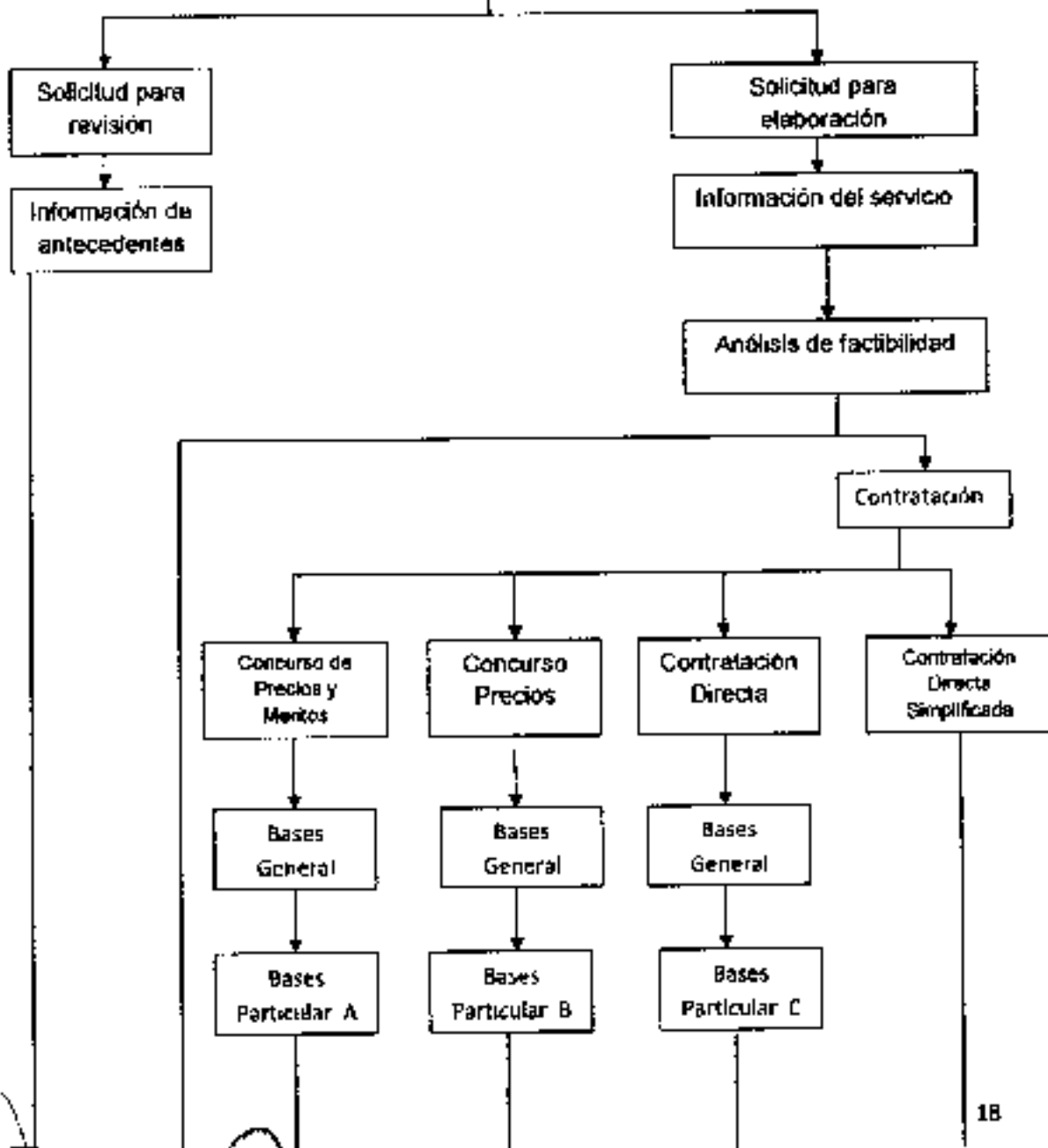
FLUJOGRAMA ELABORACION DE
EXPEDIENTES TECNICOS

Código	Vigencia		
	01	12	14
GGGT 04-03			

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---

Ingreso de Solicitudes para Revisión o
Elaboración de Proyectos



[Handwritten signature]
GERARDO FUJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ELABORACION DE
EXPEDIENTES TECNICOS

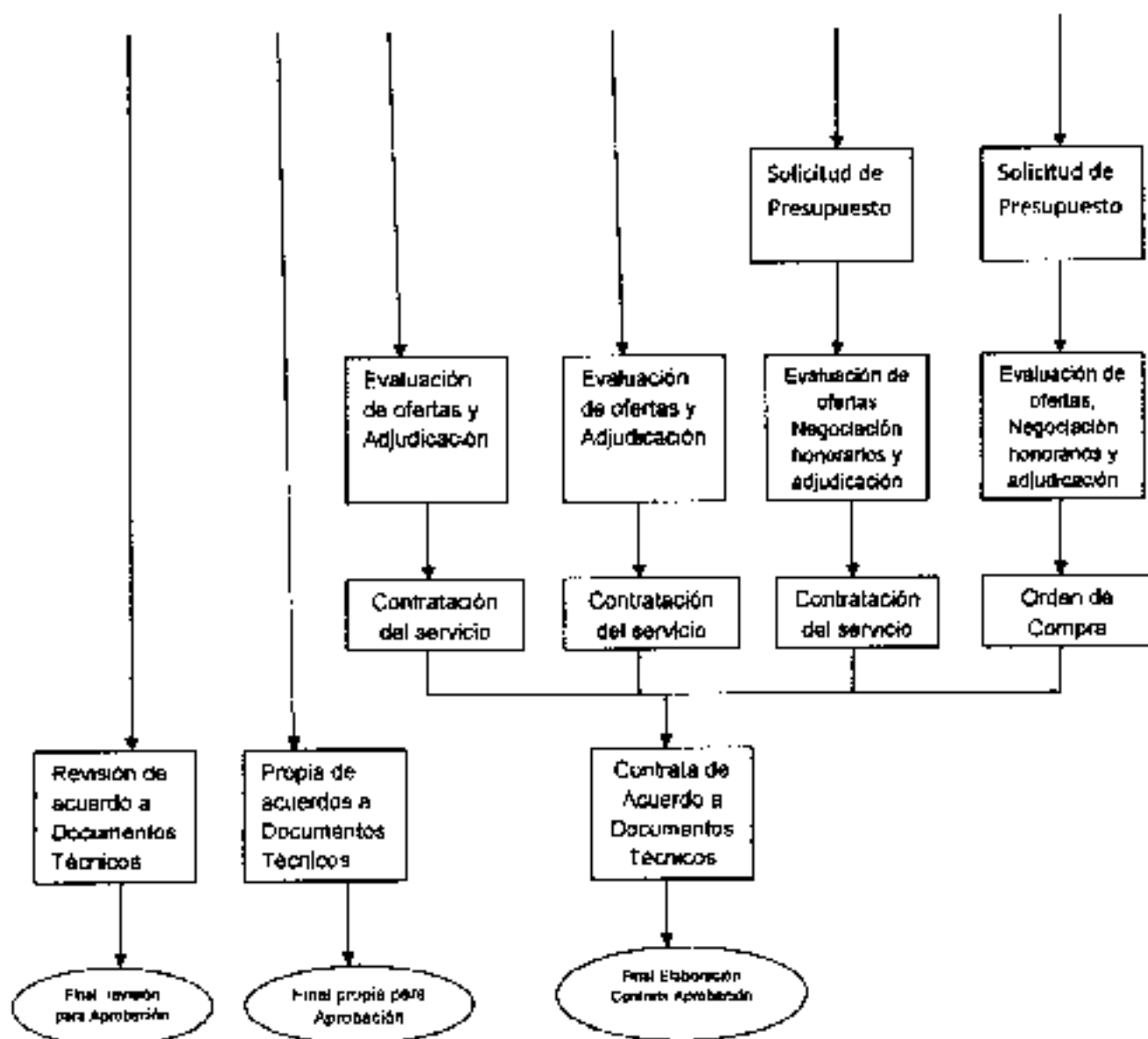
Código
GGGT
04-04

Vigencia


01 12 14

Ámbito o Localidad

Barranca X Supe X



[Handwritten signature]
CESAR VIGOR BEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	GESTION DE OBRAS	Código GGGT 05-01	Vigencia			Ámbito o Localidad
01			12	14	Barranca	X

OBJETIVO.

Establecer las etapas, principios básicos y áreas de responsabilidades de las acciones que se realizan en la gestión de una obra, desde la recepción de la documentación correspondiente hasta la recepción definitiva y transferencia a otras áreas de la empresa.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos relacionados con la gestión de las Obras de la empresa, involucrando al Departamento de Operaciones y al Departamento de Proyectos y Obras.

RESPONSABILIDADES.

Gerencia Técnica.

Garantizar el cumplimiento de las tareas relacionadas a lo establecido en la presente instrucción.

Departamento de Proyecto y Obras.

Cumplir con las tareas relacionadas a lo establecido en el presente procedimiento.

PROCEDIMIENTO.

La Gestión de las Obras es realizada de acuerdo a lo establecido en el diagrama de flujo y está integrada por los siguientes procesos.

Recepción de la documentación.

Se inicia a partir la documentación correspondiente a los Proyectos de las obras a ejecutar.

Estos Proyectos corresponden a obras que son gestionadas por terceros y/o por la empresa, los cuales incluyen los ítems descritos a continuación:

- > Memoria Descriptiva.
- > Análisis de Precios
- > Presupuesto General.
- > Presupuesto base.
- > Planos

La documentación, con el proyecto ejecutivo de obra, más los elementos que sirven de base para el llamado a concurso de precios, las aclaraciones complementarias que se efectuaran antes de la apertura, las ofertas, su adjudicación y aquellos documentos que se produzcan durante la ejecución de la obra se le denomina:


Documentación Contractual o legajo de obra.

Los documentos más comunes que forman parte del contrato son los que se describen en el en el presente.

- > Bases y Condiciones
- > Condiciones Especiales o Particulares
- > Especificaciones Técnicas
- > Especificaciones Técnicas Particulares
- > Aclaraciones y disposiciones Complementarias.
- > Planos Generales, de detalle
- > Análisis de precios
- > Cómputo y Presupuesto de la obra
- > La oferta del Contratista y la adjudicación.
- > La documentación que debe confeccionar y/o diligenciar la Inspección durante la ejecución (actas, ordenes de servicio, notas de pedido, controles de obra, certificaciones, recepciones de obra)
- > Transferencias al sector operaciones y al sector comercial (catastro).




 CESAR VICO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
								GESTION DE OBRAS
GGGT 05-02		01	12	14	Barranca	X	Supe	

Documentación o Legajo de obras a ejecutar por terceros – Particulares.

En este caso la documentación cuenta con: los antecedentes correspondientes a la factibilidad que da origen al proyecto, Proyecto Ejecutivo y los comprobantes de pago requeridos para obtener la inspección por parte de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

Control del POI.

El responsable del Sector (Departamento de Proyectos y Obras) controla en forma periódica el Plan de Obras e Inversiones.

Análisis de la Documentación.

El personal del sector Obras analiza la documentación recibida desde el sector Proyectos, evaluando la necesidad de solicitar o no información complementaria de dicha documentación.

Solicitud de información complementaria.

En caso de considerar necesario, el área de Obras solicita al área de Proyectos y/o el Departamento de Operaciones solicitante de la obra, mediante informe, la información adicional que corresponda para poder realizar una correcta gestión de la obra.

Respuesta a la información requerida.

El área de proyectos y/o Departamento de operaciones darán respuesta al requerimiento solicitado del área de obras dentro de los cinco (5) días hábiles de solicitada dicha información.

Registro y codificación del cuaderno de Registro de Obras.

Con el expediente de la obra completo, el personal de Obras registra todos los datos de la misma en el cuaderno de Obras, para poder llevar un control y seguimiento completo de la misma desde su inicio hasta su recepción definitiva.

Tareas Iniciales.

El Departamento de Obras, previo al inicio de las obras a ejecutar por la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., cumple con las siguientes etapas:

Concurso de precios

Corresponde al llamado a concurso de precios de Empresas Oferentes para obtener propuestas para la ejecución de la obra.

Dichas Empresas podrán cotizar la obra completa con provisión de mano de obra y materiales o solamente mano de obra con los materiales provistos por Eps. Semapa Barranca S.A.

El proceso de cotización se genera mediante una invitación que va acompañada con la correspondiente documentación de la obra, dirigida a una o varias empresas proveedoras de obras y servicios.

En el plazo fijado con antelación, las Empresas presentan en tiempo y forma su propuesta para la evaluación correspondiente.

Luego del análisis de las diferentes ofertas se hace la selección y pre adjudicación a la oferta evaluada como la más conveniente y se envía al Departamento de Abastecimiento para que proceda a la contratación pertinente.

Solicitud de materiales


Cuando los materiales deban ser provistos por la Eps. Semapa Barranca S.A. en forma simultánea, el Departamento de Obras procede a la confección a solicitar los materiales necesarios para ejecutar la obra, la que se envía a la Gerencia Administrativa y Financiera, sector Abastecimiento, para que realice los trámites de compra de los mismos.

Contratación del Inspector de Obras.

El Departamento Obras realiza la sugerencia de la contratación del personal que constituirá la inspección de las




CESAR VIGO VELASCO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTION DE OBRAS	Código GGGT 05-03	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	X	Supe	X	X

obras. El cual cuando esta función la ejerza una sola persona o el jefe de la Inspección de la obra, cuando exista un equipo de personas a cargo de estas funciones, será el representante de la Eps. Semapa Barranca S.A., en las obras.

Notificaciones del inicio de obra.

Una vez seleccionada la empresa contratista que ejecutará la obra, disponibles todos los materiales solicitados al Departamento de Abastecimiento y contratado el Inspector, Semapa Barranca a través del Departamento de Obras imparte la orden de iniciación de los trabajos dentro del plazo fijado en la documentación pertinente y realiza las notificaciones correspondientes para conocimiento de la Gerencia Técnica, Departamento de Operaciones en cuya jurisdicción corresponda la obra, de Desarrollo Operacional, de la Empresa Contratista y del Inspector de la obra.

Inspección de la obra.

Iniciada la obra, con la constancia del acta respectiva, la misma es inspeccionada por el Inspector contratado para tal fin, bajo la supervisión del Jefe de Obra y/o Residente.

Recepción provisoria de la obra.

Una vez terminadas las obras se procede a su Recepción Provisoria, que pueda ser de carácter parcial o total. Dicha recepción se efectuará sin inconvenientes si en el transcurso de su ejecución se han tomado los recaudos exigidos en el expediente, aplicado el buen criterio constructivo, respetado las reglas del arte y realizado las pruebas y ensayos para determinar la calidad de los materiales y trabajos.

Notificaciones.

Una vez terminadas las obras y comprobada su correcta ejecución por la Inspección, se procederá a efectuar las pruebas de funcionamiento final que se establecen en el expediente antes de recibirlas provisionalmente. Para ello se notificará a las áreas de la empresa que estarán a cargo de la operación de las mismas, para que verifiquen el correcto funcionamiento de las instalaciones y realicen las observaciones que consideren convenientes antes de la recepción de la obra.

Transferencia.

Realizada la Recepción Provisoria de la obra por parte del Departamento de Obras se procede a la transferencia de la misma al Departamento de Operaciones de la Gerencia Técnica que corresponda para su correspondiente explotación. Asimismo se comunica a la Gerencia Comercial y Catastro sobre dicha habilitación y culminación de los trabajos.

Periodo de garantía.


A partir de la fecha de Recepción Provisoria comienza a correr el plazo de conservación y garantía de la obra. Durante este tiempo y si las instalaciones se encuentran en funcionamiento, es posible determinar las deficiencias o detalles de laminación cuya corrección debe exigirse al contratista.

Recepción definitiva de la obra

Vencido el plazo de conservación y garantía y cumplidos los requisitos consignados en la documentación contractual y en las órdenes de servicio impartidas, se estará en condiciones de realizar la Recepción Definitiva de las obras.




JUAN VIQUEZ MEJÍA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	GESTION DE OBRAS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad
GGGT 05-04		01	12	14	Barranca	X Supe X

El acta de Recepción Definitiva debe realizarse de común acuerdo y si fuera posible a pedido del Contratista. La suscripción y aprobación de la misma designa totalmente al Contratista del cumplimiento del contrato y se dan por cumplidas las obligaciones contraídas.

Derivación para rendición de inversiones.

Durante el transcurso de la obra y de acuerdo a las certificaciones realizadas, se derivan para la rendición de inversiones las facturas correspondientes a esas certificaciones realizadas.

DISTRIBUCION.

Este documento es utilizado por
 Gerencia Técnica.
 Departamento de Proyectos y Obras.

FLUJOGRAMA.




 CESAR VICO MEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

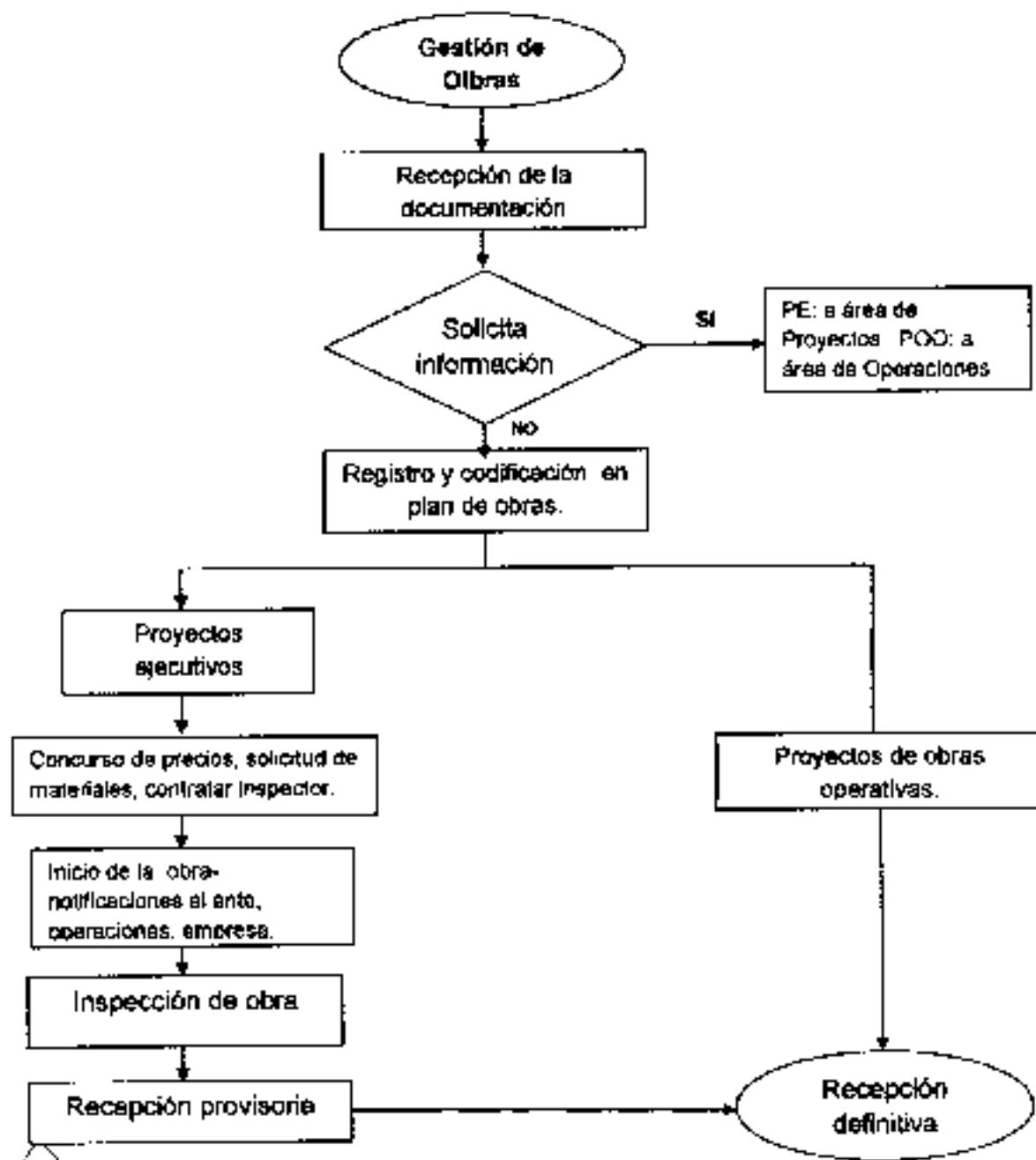
MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS


FLUJOGRAMA GESTION DE OBRAS

Código	Vigencia		
GGGT 05-05	01	12	14

Ámbito o Localidad

Barranca X Supe X



 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTION DE EXPEDIENTES TECNICOS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GGGT 06-01		01	12	14	Barranca	X	Supl

OBJETIVO

Establecer la metodología a cumplir para la gestión de los Expedientes Técnicos y/o Estudios que se realizan en la empresa.

ALCANCE.

Este Procedimiento Operativo involucra a todo el personal del Departamento de Proyectos y Obras y se aplica a todos los Expedientes Técnicos y/o estudios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de todas las localidades del ámbito de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABILIDADES

Jefe de Gerencia Técnica.

Garantizar el cumplimiento de los lineamientos del presente instructivo

Personal del Departamento de Proyectos y Obras.

Cumplir con los lineamientos del presente instructivo.

PROCEDIMIENTOS.

Recepción de Solicitud para la Revisión o Elaboración de Estudios y/o Expedientes Técnicos:

Solicitud Externa

Caso de pedidos de terceros para la elaboración o revisión de estudios y/o proyectos (emprendimientos propios, contratistas del Estado, organismos Gubernamentales).

Solicitud Interna

Caso de pedidos de internos, a partir de necesidades propias de la empresa

Registro de Solicitudes

Todas las mencionadas solicitudes son registradas en soporte informático o modalidad que se viene empleando

Análisis de Solicitud

El Jefe analiza todas las solicitudes, determinando las prioridades de acciones.

Solicitud para Revisión.

Es realizado por el personal de Proyectos y Obras y/o el Jefe en caso de necesidad.

Solicitud para Elaboración

La prioridad de elaboración la establece el Jefe de acuerdo a los antecedentes de la temática

Otras solicitudes.

Si la solicitud no es para revisión ni para elaboración, el Jefe estudia la presentación y realiza la nota de respuesta al solicitante.

Revisión de Estudios y/o Proyectos.

Corresponde a las etapas de revisión, pago de aranceles y aprobación de estudios y/o proyectos de nuevos servicios de agua potable y alcantarillado sanitario o mejoras y ampliaciones de los existentes presentados por Terceros o el Gobierno, de acuerdo a una pre factibilidad otorgada previamente

Revisión.


El Jefe y/o personal de Proyectos y Obras revisan técnicamente la Documentación presentada, pudiendo presentarse dos situaciones:

Estudio y/o Proyecto Incorrecto.

Se devuelve la documentación al solicitante con correcciones para que realice una nueva presentación.



[Handwritten Signature]
CESAR LUGO TARRANT

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTION DE EXPEDIENTES TECNICOS	Código GGGT 06-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	X	Supe	X	

Estudio y/o Proyecto Correcto.

Se aprueba en función que se haya cumplido con todas las pautas de la pre factibilidad y las especificaciones y normativas establecidas, entre las cuales además de todos los aspectos netamente técnicos que hacen al proyecto ejecutivo de la obra, figura la exigencia que el proyectista debe entregar las documentaciones que le permitan al ejecutor de la obra de agua o cloaca, previo al inicio de la misma, tramitar ante los organismos correspondientes los permisos de cruce de obras de otros rubros (calles, rutas, vías férreas, cañerías de gas, electricidad, teléfono)

Pago de Aranceles.

Una vez que el proyecto es considerado correcto, se exige el pago de los aranceles relativos al Control del proyecto e Inspección de la obra y a la Provisión de agua de construcción

Aprobación.

El Jefe aprueba el proyecto con su firma y de esta manera se dice que el proyecto es factible. Luego entrega los tres juegos de toda la documentación al personal de Proyectos y Obras.

Registro, Archivo y Derivación.

Se realiza el registro informático, se archiva un juego y deriva los otros dos, uno para la Obra y el otro al solicitante

Informe Mensual

se realiza un informe estadístico mensual sobre el estado de las notas ingresadas para revisión y/o elaboración de estudios y/o proyectos y sobre el estado de los proyectos

Elaboración de Estudios y/o Proyectos.

Corresponde a las etapas de elaboración y aprobación de estudios y/o proyectos de nuevos servicios de agua potable y alcantarillado sanitario o mejoras y ampliaciones de los existentes, según solicitudes destinadas a ejecución de obras por parte de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

- **Plan de trabajos:** corresponde a la determinación y priorización de cuáles serán los proyectos o estudios a elaboración por parte del personal de la empresa o servicios contratados
- **Elaboración:** etapa de elaboración de los estudios y/o proyectos por aplicativo a través del personal de Proyectos y Obras o por servicios de contrata

Estudio y/o Proyecto incorrecto

El Jefe analiza la documentación y la devuelve con correcciones al personal interno o al contratado para que se realice una nueva presentación

Estudio y/o Proyecto Correcto

El Jefe recibe la documentación, la revisa y verifica que se haya cumplido con los mismos requisitos y con los lineamientos específicos del modo y la vía de financiamiento de la obra.

Aprobación

El Jefe aprueba el proyecto con su firma y entrega los tres juegos de toda la documentación al personal de Proyectos y Obras.

Registro, Archivo y Derivación

Corresponde al registro informático, archivo de un juego, derivación de otro para la Obra o al solicitante y envío del tercero a la Gerencia Técnica.

Informe Mensual

Se realiza un informe estadístico mensual sobre el estado de los proyectos y/o estudios.

DISTRIBUCIÓN

Este documento es utilizado:

- * Jefe de la Unidad de Ingeniería.
- * Personal de Ingeniería




CÉSAR VIQUE
 JEFE DE UNIDAD DE INGENIERÍA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA GESTION DE
EXPEDIENTES TECNICOS

Código

GGGT
06-03

Vigencia

01

12

14

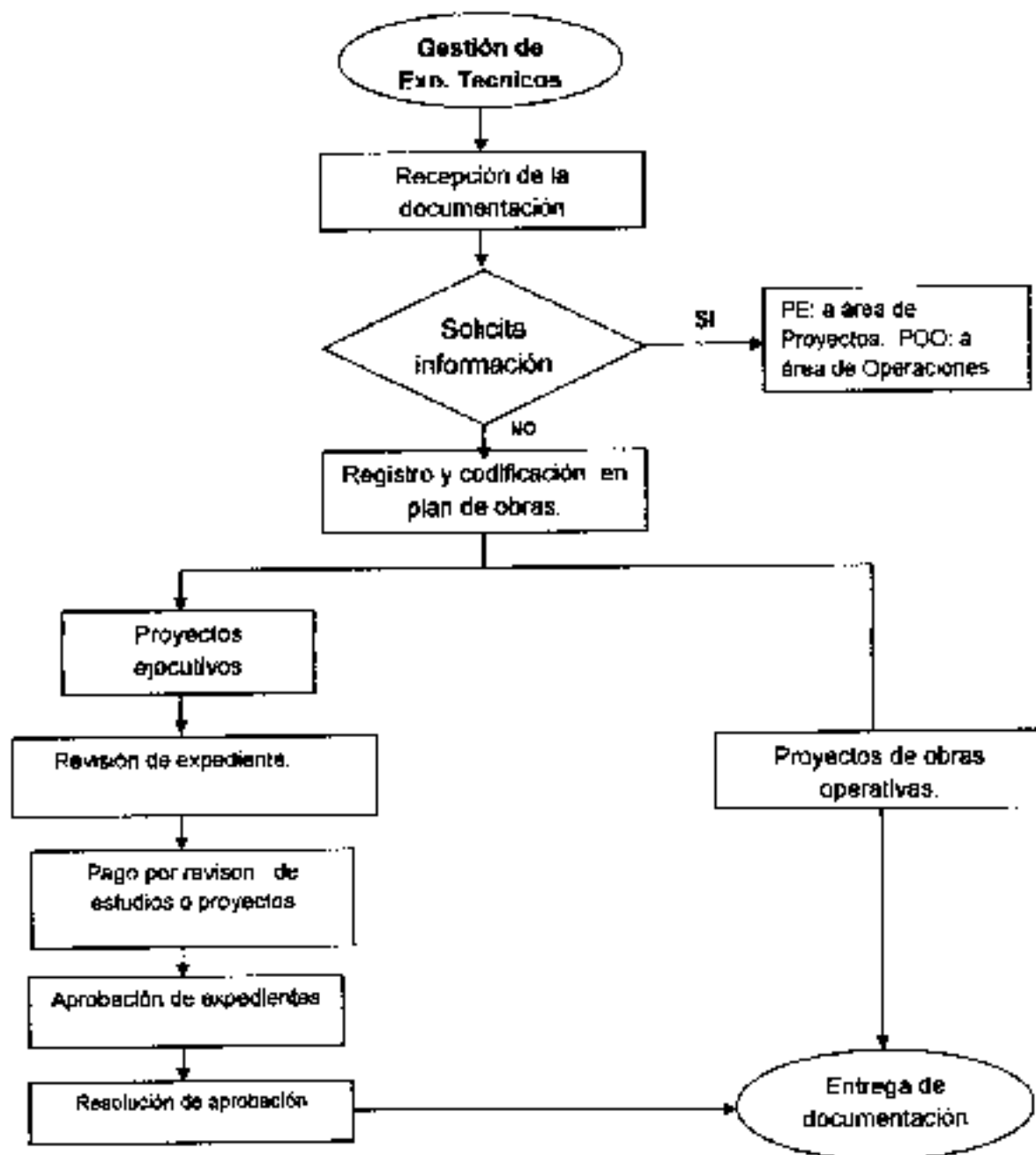
Ámbito o Localidad

Barranca

X

Supe

X



27




SEMAPA BARRANCA S.A.

**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO - SEMAPA BARRANCA S.A**



SEMAPA BARRANCA S.A.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL
DEPARTAMENTO DE PRODUCCION Y
MANTENIMIENTO DE PLANTAS**

DICIEMBRE - 2014

BARRANCA- PERU



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y

MANTENIMIENTO DE PLANTAS

1. FINALIDAD DEL MANUAL
2. ALCANCE DEL MANUAL
3. CONTENIDO DEL MANUAL
4. RESPONSABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO
5. BASE LEGAL
6. LOCALIZACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
7. MISIÓN
8. VISIÓN
9. APROBACIÓN Y REVISIÓN

CAPITULO II

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE PRODUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS

1. OBJETIVOS
2. FINALIDAD DEL MANUAL
3. ALCANCE DEL MANUAL
4. RESPONSABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO
5. REVISIÓN
6. PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION Y MANTENIMIENTO
DE PLANTAS
 - 6.1. PROCESO PRODUCTIVO DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO "MOLINO
Y PAN DE AZUCAR"
FLUJOGRAMA
 - 6.2. PREPARACIÓN Y DOSIFICACIÓN DE INSUMOS QUÍMICOS PARA LAS PLANTAS
FLUJOGRAMA
 - 6.3. PUESTA EN OPERACIÓN DE LAS UNIDADES (floculador, decantador, filtros)
FLUJOGRAMA
 - 6.4. FUERA DE OPERACIÓN DE LAS UNIDADES (floculador, decantador, filtros)
FLUJOGRAMA
 - 6.5. MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE FLOCULACIÓN, DECANTACIÓN
Y FILTRACIÓN
FLUJOGRAMA
 - 6.6. OPERACIÓN DE BOMBAS DOSIFICADORAS DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO
FLUJOGRAMA
 - 6.7. LAVADO DE FILTROS DE LAS PLANTAS MOLINO Y PAN DE AZUCAR
FLUJOGRAMA
 - 6.8. INSTALACIÓN DE CLORADORES Y BOTELLAS DE CLORO EN FUENTES
FLUJOGRAMA
 - 6.9. PARALIZACIÓN DE LA PLANTA EN CASO DE EMERGENCIA
FLUJOGRAMA
 - 6.10. PRUEBA DE JARRAS EN LAS PLANTA DE TRATAMIENTO
FLUJOGRAMA
 - 6.11. DETERMINACIÓN DE DOSIS DE COAGULANTE EN LAS PLANTAS
FLUJOGRAMA
 - 6.12. VERIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL COLORIMÉTRICO DIGITAL HACH – CLORO RESIDUAL



EMILIO VILAS VEJADA



- 6.13. CALIBRACIÓN Y MEDICIÓN DE TURBIDEZ CON EL TURBIDIMETRO DIGITAL MODELO 2100P Y 2100Q DE LA PLANTAS.
FLUJOGRAMA
- 6.14. CALIBRACIÓN Y MEDICIÓN DE PH
FLUJOGRAMA
- 6.15. CALIBRACIÓN Y MEDICIÓN CONDUCTÍMETRO ECOSENSE MODELO EC300
FLUJOGRAMA
- 6.16. REQUERIMIENTO DE INSUMOS PARA LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO
FLUJOGRAMA
- 6.17. ENTREGA Y RECEPCIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS ALMACEN DE LA PLANTA
FLUJOGRAMA
- 6.18. GUÍA Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS PARA VISITAS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y OTROS PARA LAS PLANTAS
FLUJOGRAMA
- 6.19. PROCESO PRODUCTIVO POZOS ARTESIANOS
FLUJOGRAMA
- 6.20. PROCESO PRODUCTIVO FUENTES SUBTERRÁNEAS-GALERÍAS FILTRANTES DE VINTO MOLINDO Y VINTO BUENA VISTA.
FLUJOGRAMA
- 6.21. PROCESO PRODUCTIVO DE CONTROL DE RESERVORIOS
FLUJOGRAMA
- 6.22. PROCESO PRODUCTIVO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CISTERNA Y RESERVORIOS DE ALMACENAMIENTO
FLUJOGRAMA

ANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS

INTRODUCCION

Los Manuales de Procedimientos son uno de los instrumentos más eficaces entre las técnicas de organización administrativa, destinados a simplificar los procesos y disminuir los costos.

Procedimiento es la secuencia de etapas para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo.

El Manual de Procedimientos, es el que señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal que desempeña funciones específicas.

Describe en su secuencia lógica, las distintas operaciones o pasos de que se compone un proceso, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse.

Siempre existe un mejor modo de hacer cualquier tarea y una vez que se encuentra éste método, debe establecerse como el método que precisamente debe seguirse.

El hecho de que no se utilicen uniformemente los mejores métodos que existen para hacer las tareas es causa de gran derroche de tiempo y esfuerzo en las oficinas, siendo el Manual de Procedimientos el que persigue uniformidad, universalidad y simplificación en la ejecución de las tareas.

El Presente Manual de Procedimientos del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas, contiene un Texto que señala los procedimientos a seguir en la ejecución de los Procesos; se ilustra con Diagramas de Flujo según las circunstancias y necesidades se incluyen los Formatos que se emplean en el Procedimiento.




CRISTIAN VICO VEJADA



CAPITULO I

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS

1. OBJETIVO

Realizar los controles físicos, químicos y bacteriológicos en cada una de las unidades del proceso de tratamiento y potabilización del agua para el consumo humano, de acuerdo a las normas establecidas por las autoridades competentes. Para garantizar el abastecimiento de agua segura a la población.

2. FINALIDAD DEL MANUAL

- ✓ Establecer los procedimientos para el control de la calidad del agua a potabilizar.
- ✓ Informar, guiar y establecer uniformidad, claridad y eficiencia en cada una de las actividades que se realizan en el Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas de la EPS.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El ámbito operativo del Manual de Procedimientos, está circunscrito al Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas que contempla la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A. en las ciudades de Barranca y Supe Pueblo.

4. RESPONSABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO

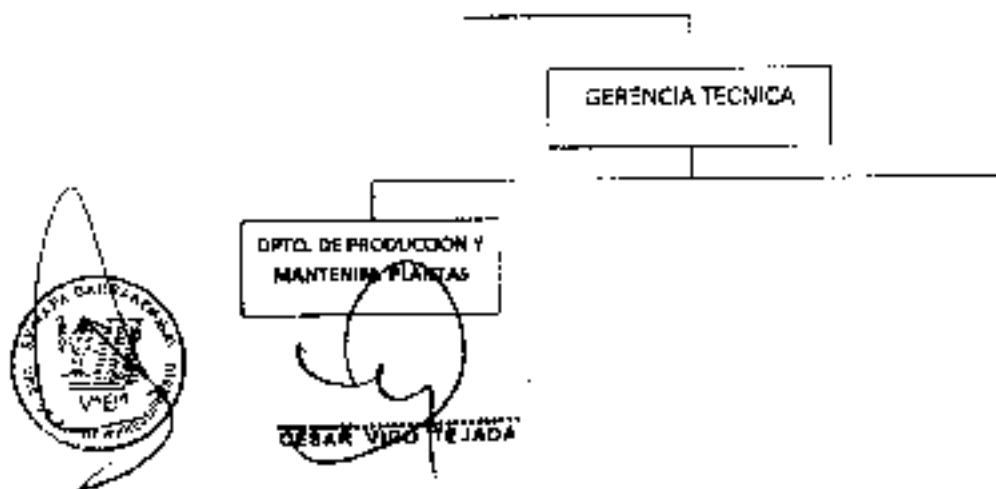
La Gerencia Técnica y el departamento de Producción y mantenimiento de Plantas, serán los que se encargaran de la aplicación de los procedimientos establecidos, debiendo la Gerencia General visar por su cumplimiento, previa aprobación mediante su resolución.

5. BASE LEGAL

- ✓ Ley No. 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento
- ✓ D. S. N° 023-2005-VIVIENDA. Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- ✓ Estatuto General de SEMAPA BARRANCA S.A.
- ✓ Ley No. 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ✓ Normas Técnicas de toma de muestras de la AWWA (American Water Works Association).
- ✓ Guías Estándar de la OMS (Organización Mundial de la Salud)
- ✓ Resolución de Consejo Directivo N° 015-2012-SUNASS-CD. Directiva sobre los parámetros que deben ser controlados al respecto de la Calidad del Agua Potable en las EPS.
- ✓ NTP ISO N° 5667-3-2001 Muestreo (Directiva de conservación y manejo de muestras).
- ✓ Resolución Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-Reglamento de Calidad de Prestación de Servicios de Saneamiento.

6. LOCALIZACIÓN EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas tiene una dependencia directa de la Gerencia Técnica.





7. MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS

La misión de la Gerencia de Producción y Tratamiento es brindar el mejor servicio en la Producción de Agua Potable y Tratamiento de Aguas Residuales a nuestros clientes, en todo el ámbito técnico de SEDAPAR S.A., basado en las normas legales vigentes.

8. VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS

La visión de la Gerencia de Producción y Tratamiento es llegar a tener y mantener un mejoramiento continuo de las actividades de sus Unidades, para mejorar su desempeño en el tiempo y manera adecuada, evitando desperdicio de insumos y entregando agua de la mejor calidad.

9. REVISIÓN

El presente Manual de Procedimientos - MAPRO, del Departamento de producción y Mantenimiento de Plantas, será revisado periódicamente, en coordinación con la Gerencia Técnica, la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas y la Oficina de Planificación y Presupuesto, estando sujeto a modificaciones, cuando las circunstancias lo requieran; los cambios se harán efectivos de acuerdo a disposiciones legales y administrativas pertinentes.

La Oficina de Planificación y Presupuesto, programa y ejecuta la actualización del MAPRO como una actividad, en el Plan Operativo de cada año.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS

1. OBJETIVOS

- Programar y dirigir la ejecución de los procesos de captación, potabilización y almacenamiento de las aguas en la planta de tratamiento, haciendo lo propio con la producción de aguas de fuentes
- Elaborar el Plan Anual de Tratamiento, Producción y Mantenimiento de las Plantas
- Emplear la cantidad máxima de insumos permitidos por las organizaciones de salud como la Organización Mundial de la Salud - OMS y el Ministerio de Salud, según la gravedad del caso.
- Coordinar con la Gerencia General y Técnica y con las autoridades de salud correspondientes de darse el caso de contaminación del agua por elementos metálicos pesados.
- Realizar permanentemente pruebas de dosificación de insumos en laboratorio para su aplicación eficiente en las plantas.
- Programar la limpieza y desinfección de los sistemas de tratamiento, coordinando si fuera necesario con el Departamento de Operaciones, Distribución y Mantenimiento de Redes para el apoyo respectivo.
- Elaborar, coordinar, controlar y actualizar los manuales de operación de las plantas de tratamiento de Los Mohinos, Pozos Ataraya, Embalse de Barranca y Planta Pan de Azúcar de Supe Pueblo.
- Controlar, supervisar y registrar la operación de los sistemas de producción y almacenamiento del agua potable estableciendo procedimientos técnicos que optimicen la eficiencia de las unidades de tratamientos.
- Inspeccionar en forma permanente el correcto funcionamiento de las diferentes unidades y equipos de tratamiento, adoptando las medidas correctivas necesarias según la gravedad del caso
- Coordinar con el Departamento de Proyectos y Obras la ejecución de obras civiles y montajes electromagnéticos y electrogénicos programados para la plantas de tratamiento y pozos.
- Generar información estadística sobre los procesos de captación y tratamiento del agua, así como sobre la disposición final de los desagües de las plantas de tratamientos.
- Implantar y operar los sistemas de información confiable para el control de la producción del agua potable.
- Realizar como mínimo 03 días de pruebas en plantas previas a un cambio de insumos, emitiendo informes respectivos de su aprobación o desaprobarción.
- Supervisar al personal en el tratamiento y desinfección del agua realizando las indicaciones respectivas para cada caso a fin de controlar la adición racionalizada de los insumos químicos.




CESAR VIQUEZ



- Realizar inspecciones periódicas y sorpresivas a las plantas de tratamiento de Barranca y Supe, pozos y embalses a fin verificar que los operarios cumplan con las directivas emanadas de su departamento en materia de su competencia.
- Programar y solicitar los insumos químicos con diez (10) días de anticipación antes que se culmine el stock de los insumos, al Departamento de Abastecimiento.
- Presentar su informe de gestión mensual a la Gerencia Técnica en su debida oportunidad.
- Evaluar los resultados y emitir los informes del caso con las medidas correctivas inmediatas a efectuarse según la gravedad del caso.
- Cumplir y hacer cumplir con los documentos normativos de gestión institucional y las normas legales referidas a su sector.
- Proporcionar la documentación de los manuales a los trabajadores a fin de que conozcan sus funciones.
- Las demás funciones que le asigne la Gerencia Técnica.

2. FINALIDAD DEL MANUAL

Identificar los procedimientos técnicos de las diferentes dependencias del Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas de Agua Potable y ordenarlas en una secuencia lógica, que permita ubicar y orientar de manera simplificada y resumida sus procesos.

3. ALCANCE DEL MANUAL

El ámbito operacional del presente Manual de Procedimientos, está circunscrito al Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas de Agua Potable de SEMAPA BARRANCA S.A., que contempla Barranca y Supe Pueblo.

4. RESPONSABILIDAD DEL PROCEDIMIENTO

El Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas de Agua Potable de SEMAPA BARRANCA S.A., será el nivel organizacional que se hará cargo de la aplicación del procedimiento establecido, debiendo la Gerencia Técnica velar por su cumplimiento, previa aprobación mediante Resolución.


5. REVISIÓN

El Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas de tratamiento de Agua Potable de SEMAPA BARRANCA S.A., será responsable de la revisión permanente del MAPRO, estando sujeto a modificaciones, cuando las circunstancias lo requieran; los cambios se harán efectivos de acuerdo a disposiciones legales y administrativas pertinentes. La revisión del MAPRO se Programa como una actividad en el Plan Operativo, lo que será coordinado por el departamento de Planificación y Presupuesto.

6. PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION Y MANTENIMIENTO DE PLANTAS

- 6.1 Proceso productivo de las Plantas de tratamiento "Molino y Pan de Azúcar"
- 6.2 Preparación y dosificación de insumos químicos para las plantas.
- 6.3 Puesta en operación de las unidades (floculador, decantador, filtros).
- 6.4 Fuera de operación las unidades (floculador, decantador, filtros).
- 6.5 Mantenimiento de las unidades de floculación, decantación y filtración de las PTAP.
- 6.6 Operación de bombas dosificadoras de las Plantas de tratamiento.
- 6.7 Lavado de filtros de las PTAP Molino y Pan de Azúcar.
- 6.8 Instalación de cloradores y botellas de cloro fuentes superficiales y subterráneas.
- 6.9 Paralización de la planta en caso de emergencia.
- 6.10 Pruebas de Jarra en la plantas de tratamiento
- 6.11 Determinación de dosis de coagulante en las plantas.
- 6.12 Verificación y medición del colorimétrico digital HACH, para determinar el cloro residual de la PTAP.
- 6.13 Calibración y medición de turbidez con el turbidímetro digital HACH, modelo 2100 P y 2100 Q de las plantas.
- 6.14 Calibración y medición del pH.
- 6.15 Calibración y medición conductímetro ECOSENSE, modelo EC300
- 6.16 Requerimiento de insumos químicos para las plantas de tratamiento.
- 6.17 Entrega y Recepción de Productos químicos al almacén de las Plantas.
- 6.18 Guía y descripción para visitas de instituciones educativas y otros, en las plantas
- 6.19 Proceso productivo Pozos Artesianos.
- 6.20 Proceso productivo fuentes subterráneas, galería filtrantes Vinto Molinos y Vinto Buena Vista.




CESAR VIDO VELAZCO



- 6.21 Proceso Productivo de Control de Reservas
- 6.22 Proceso productivo fuentes subterráneas, limpieza y desinfección de reservorio de Almacenamiento.

6.1. PROCESO PRODUCTIVO DE LAS PLANTAS "MOLINOS" Y "PAN DE AZÚCAR" PRODUCCIÓN AGUA POTABLE

1. OBJETIVO

Describir el Proceso Productivo del agua, apta para el consumo humano en las Plantas Potabilizadoras " Molinos- Pan de Azúcar" de Barranca y Supe Pueblo, asegurando el cumplimiento del marco normativo de calidad del agua

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de producción y mantenimiento de Plantas (Planta Molinos, Pan de Azúcar, Captación de Paycan, Pozos Atarjea, Galerías filtrantes de Vinto Molinos y Vinto Buena Vista)

3. RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la Gerencia Técnica y la Jefatura del Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la Gerencia Técnica y la Jefatura del Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento
- c) El jefe de Producción son responsables del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

REGISTROS

Los registros generados son los siguientes:

- **Jefe de Producción**
 - Parte Diario de Operación y Control de Procesos.
 - Cuaderno de Ocurrencias.
 - Informe Mensual de Producción.
- **Operadores de las Plantas de Tratamiento**
 - Cuadernos de Ocurrencias
 - Formato de Control de proceso diario de las PTAP.
 - Formato de control de operación de filtros.
 - Formato de control de macromedidor de las PTAP.
 - Formato de registro de pruebas de jarras de las PTAP.
 - Formato de control de trancadas de agua.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO EN LAS PLANTAS

PROCESOS DE COAGULACIÓN

Se aplican en forma continua al agua cruda, insumos químicos como coagulantes y polímero. Su reacción genera la formación de floculos (flocs).

Jefe De Producción

- ✓ Disponer y calcular la dosis de aplicación de reactivos químicos, la preparación de soluciones químicas y los ajustes de dosificación.
- ✓ Mantener controlado el monitoreo de Control de Procesos y disponer las medidas preventivas y correctivas cuando el caso lo requiera.



OPERADORES DE PLANTAS

REBECA VILCA TELAREDO



- ✓ Regular el caudal requerido para cada Unidad Hidráulica de Producción.
- ✓ Revisar la posición correcta de las compuertas y demás componentes de los floculadores
- ✓ Preparar las Soluciones Químicas para la dosificación en planta de acuerdo a lo dispuesto por la Jefatura de Producción.
- ✓ Poner en marcha los Equipos de Dosificación y regular la dosis en los equipos hasta
- ✓ Lograr las dosis requeridas y mantenerlas en forma regular.
- ✓ Mantener informado al Ingeniero de Producción sobre el correcto funcionamiento de las Bombas y equipos de Dosificación.
- ✓ Verificar que la floculación sea óptima, disponiendo las medidas necesarias para ello.
- ✓ Mantener permanentemente durante cada jornada de trabajo la limpieza de la unidad de tratamiento (Espumas, Pajillas y otros)
- ✓ Registrar los controles del proceso de acuerdo a frecuencia establecidas por la Jefatura.

PROCESO DE DECANTACIÓN

Las partículas coaguladas (flocs), con mayor peso y volumen se van al fondo de los sedimentadores por gravedad.

OPERADORES DE PLANTAS

- ✓ Revisar la posición correcta de las compuertas y demás componentes de los Decantadores.
- ✓ Verificar que el proceso de decantación sea óptimo, disponiendo las medidas necesarias para ello.
- ✓ Registrar los controles del proceso de acuerdo a frecuencia establecidas por la Jefatura.
- ✓ El efluente de los decantadores debe tener menos de 2 NTU (unidades completa y caudal de diseño).
- ✓ Mantener permanentemente durante cada jornada de trabajo la limpieza de la unidad de tratamiento (Espumas, Pajillas y otros).

PROCESO DE FILTRACIÓN

Las partículas microscópicas, microorganismos y demás impurezas al atravesar las capas de arena quedan retenidas y eliminadas.

OPERADORES DE PLANTAS

- ✓ Regular y verificar el caudal de agua captada en cada una de las Unidades Hidráulicas de Producción, conforme a lo dispuesto por el jefe de Producción.

PROCESO DE DESINFECCIÓN

Se aplica cloro gaseoso en cantidades controladas para eliminar a los microorganismos que pudieran haber resistido a los anteriores procesos, dejando el agua apta para el consumo humano. El tiempo de contacto es de 20-30 minutos.

Jefe De Producción

- ✓ Disponer y calcular la dosis de aplicación de cloro.

Operador Plantas de tratamiento

- ✓ Poner en marcha los Equipos de Cloración, regular los equipos hasta lograr las dosis requeridas y mantenerlas en forma regular.
- ✓ Cambiar y mantener controlado el registro de cambio de botellas de cloro.

ALMACENAMIENTO

El agua potabilizada es almacenada en los reservorios de 2100 m³, 500 m³ y 20 m³.

Operadores De Plantas


- ✓ Controlar y registrar de acuerdo a consignas establecidas por la Jefatura operacional. El abastecimiento de agua del reservorio 2100 m³.

FLUJOGRAMA DE PROCESO PRODUCTIVO DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO

6.2. PREPARACIÓN Y DOSIFICACIÓN DE INSUMOS QUÍMICOS PARA LAS

PLANTAS "MOLINOS" Y "PAN DE AZÚCAR"




OSCAR VIQUEZ



1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para realizar la preparación y dosificación de soluciones de:

- a) Sulfato de Aluminio.
- b) Polímero catiónico.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

- **Jefe de Producción**
 - Parte Diaria de Operación.
 - Cuaderno de Ocurrencias.
 - Informe Mensual de Producción.
- **Operadores De Planta**
 - Cuadernos de Ocurrencias
 - Reportes de Operación
 - Formato de consumo y saldo de Insumos en las PTAP.

PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DE SULFATO DE ALUMINIO EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO

Los procesos de coagulación-floculación y acondicionamiento requieren de la dosificación de reactivos químicos mediante un sistema de bombeo o en algunos casos una dosificación directa por gravedad.

Jefe De Producción

- ✓ Definir la concentración de la solución considerando los resultados de las pruebas de jarra.
- ✓ Implementar la curva de dosis óptima para cada planta de tratamiento.
- ✓ Revisión y conformidad del certificado de calidad del sulfato de Aluminio de cada lote.
- ✓ Revisión diaria de los formatos de control de procesos.
- ✓ Inspeccionar y verificar la correcta operación de dosificación de la solución del reactivo.

Operadores de Plantas

- ✓ Disponer la revisión interna del tanque, válvulas de salida, líneas de impulsión y operatividad del agitador y bombas.
- ✓ Usar los implementos de seguridad (respirador, guantes de jebe, guantes de cuero, gafas, casco y botas de jebe) para la preparación del insumo.
- ✓ Pesar el Sulfato de Aluminio de acuerdo a tabla de dosificación.
- ✓ Abrir la válvula de ingreso de agua al tanque de dosificación.
- ✓ Añadir al tanque la cantidad de Sulfato de Aluminio dispuesto por el Ingeniero de Producción o según tabla de dosis óptima.
- ✓ Disolver el insumo en constante agitación, hasta su total disolución.
- ✓ Poner en funcionamiento y regular la bomba dosificadora.
- ✓ Poner en marcha la bomba dosificadora, realizar las purgas necesarias en el sistema de bombeo y/o de gravedad, antes de iniciar la dosificación.
- ✓ Cada turno debe mantener limpio el tanque de disolución.
- ✓ Mantener siempre limpia el área de dosificación.

PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DE POLÍMERO CATIONICO EN PLANTAS DE TRATAMIENTO

Jefe De Producción



SEMAPA BARRANCA



- ✓ Definir la concentración de la solución considerando los resultados de las pruebas de jarra.
- ✓ Implementar y actualizar la curva de dosis óptima para cada planta de tratamiento.
- ✓ Revisión y conformidad del certificado de calidad del Polímero Carbónico.
- ✓ Verificar el peso y las propiedades organolépticas del Polímero.
- ✓ Revisión diaria de los formatos de control de procesos.
- ✓ Inspeccionar y verificar la correcta operación de dosificación de la solución del reactivo.

Operadores de Plantas

- ✓ Disponer la revisión interna del tanque, válvulas de salida, líneas de impulsión y operatividad de la bomba.
- ✓ Usar los implementos de seguridad (respirador, guantes de jébe, guantes de cuero, gafas, casco y botas de jébe) para la preparación del insumo.
- ✓ Medir la cantidad de insumo a utilizar de acuerdo a tabal de dosificación.
- ✓ Abrir la válvula de ingreso de agua al tanque de disolución.
- ✓ Añadir al tanque la cantidad de Polímero carbónico a utilizar y agitar hasta total disolución.
- ✓ Poner en funcionamiento y regular la bomba dosificadora.
- ✓ Ajustar el control de la bomba y/o válvula de salida del tanque hasta lograr el aforo requerido.
- ✓ Cada turno debe mantener limpio el tanque de disolución.
- ✓ Mantener siempre limpia el área de dosificación.

FLUJOGRAMA DE LA PREPARACIÓN DE LOS INSUMOS QUIMICOS EN LA PLANTAS

6.3. PUESTA EN OPERACIÓN DE LAS UNIDADES (FLOCULADOR,

DECANTADOR, FILTROS)

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para poner en operación las Unidades, detallando las acciones específicas.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

Los registros generados son los siguientes:

- ✓ Jefatura de Producción
- Cuaderno de Ocurrencias.
- Parte diario de Operación.
- Informe Mensual de Producción.
- ✓ Operadores de Planta
- Cuaderno de Ocurrencias de las Unidades.

PUESTA EN OPERACIÓN DE LAS UNIDADES (FLOCULADOR, DECANTADOR, FILTROS)

OPERADORES DE PLANTAS

- ✓ Revisar y probar la operatividad de las válvulas de purga y de desagüe.
- ✓ verificar que las válvulas de purga y de desagüe se encuentren cerradas.
- ✓ Solicitar al operador de embalse la regulación del caudal necesario y la calidad del agua superficial.
- ✓ Abrir gradualmente la válvula de la línea de conducción de agua superficial procedente del canal de Paycuán.
- ✓ Poner en operación las bombas dosificadoras y de agua de servicio para la desinfección del agua filtrada e iniciar la aplicación de insumos químicos.
- ✓ Regular la dosificación de insumos químicos.
- ✓ Verificar la llegada del caudal de agua a la planta con el Caudalímetro de ingreso a las unidades



[Handwritten signature]
SEMAPA BARRANCA S.A.



- ✓ Abrir gradualmente la compuerta de agua de ingreso a las Unidades.
- ✓ Controlar el cumplimiento de la ejecución en las disposiciones dadas.
- ✓ Verificar el aforo inducido por el ingeniero de Producción.
- ✓ Tomar muestra del agua cruda, decantada, filtrada y potable para determinar los parámetros físico — químicos, como Turbiedad, pH, Cloro Residual Libre, Alcalinidad, Aluminio Residual, Conductividad, etc.
- ✓ Evaluar la calidad del agua producida y de ser necesario realizar reajustes en la dosificación de insumos químicos y otros parámetros de operación.
- ✓ Mantener constante los parámetros operativos óptimos.
- ✓ Informar al Jefe del Departamento de Producción y mantenimiento de plantas.

FLUJOGRAMA DE PUESTA EN OPERACIÓN DE LAS UNIDADES

6.4. FUERA DE OPERACIÓN DE LAS UNIDADES (FLOCULADOR, DECANTADOR, FILTROS)

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para poner fuera de operación las Unidades, detallando las acciones específicas.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la Jefatura de producción y mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

- Jefatura de Producción
- Cuaderno de Ocurrencias.
- Parte diario de Operación.
- Operadores de Planta
- Cuaderno de Ocurrencias de las Unidades.

PUESTA FUERA DE OPERACIÓN DE LAS UNIDADES FLOCULADOR, DECANTADOR, FILTROS)

Jefe de Producción

- ✓ Comunicar a la Gerencia Técnica, jefatura de imagen institucional y coordinar con los operadores, sobre la hora y fecha de puesta fuera de operación de las Unidades.
- ✓ Informar al Gerente de la Junta de Usuarios del valle Pativilca y/o sectoristas sobre la disminución o interrupción de caudal de agua en el Canal de Paycuan.
- ✓ Ordenar la regulación del caudal necesario en canal de Paycuan.
- ✓ Ordenar al operador de Planta el cierre de la válvula de ingreso de agua cruda a las Unidades.
- ✓ Ordenar al operador de turno en Planta, la parada de los equipos de dosificación.

OPERADORES DE PLANTAS

- ✓ Regulación de dosis de insumos químicos.
- ✓ Reportar al Ingeniero de Producción sobre lo ejecutado.
- ✓ Cerrar la válvula de ingreso de agua cruda a las Unidades.
- ✓ Suspender la dosificación de insumos químicos, apagando las bombas dosificadoras.
- ✓ Verificar que las Unidades esté fuera de operación.
- ✓ Informar al Jefe del Departamento de Agua Potable

FLUJOGRAMA DE FUERA DE OPERACIÓN DE LAS UNIDADES

6.5. MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE FLOCULACIÓN, DECANTACIÓN Y FILTRACIÓN DE LAS PTAS



[Handwritten signature]
JEFE DE PRODUCCIÓN



1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para realizar el mantenimiento de las Unidades (eliminación de lodo y arena), detallando los procedimientos de los elementos que intervienen antes, durante y después del operativo.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente Procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente Procedimiento.
- El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

Los registros generados son los siguientes:

- Jefatura de Producción.
 - Cronograma mensual de mantenimiento.
 - Cuaderno de Ocurrencias.
 - Informe Mensual de Producción.
- Operadores de Planta
 - Cuaderno de Ocurrencias (mantenimiento de las unidades)

MANTENIMIENTO DE LAS UNIDADES DE FLOCULACION Y DECANTACION

Jefatura de Producción

- ✓ Comunicar a la Gerencia Técnica y coordinar con los operadores, la fecha y hora de ejecución del mantenimiento.
- ✓ Informar al Gerente de la Junta y/u sectorista de las comisiones de Regantes sobre el programa de mantenimiento.
- ✓ Elaborar el programa de mantenimiento con el requerimiento de recursos logísticos necesarios.
- ✓ Comunicar anticipadamente al Jefe de Operaciones para la disposición del personal que participa en el mantenimiento.
- ✓ Preparar herramientas e implementos de seguridad para la limpieza programada.
- ✓ Inspeccionar que la Producción se haya normalizada.

Operadores de Plantas

- ✓ coordinar con el operador de captación para la disminución y/o interrupción del caudal de acuerdo a programación de jefatura.
- ✓ Regular caudales anteriores en Planta, cerrando la válvula de ingreso de agua a las unidades, poner en parada sistema de dosificación de insumos.
- ✓ Conectar las mangueras necesarias para el agua de servicio.
- ✓ Verificar que todo el personal considerado en el programa está presente.
- ✓ Ordenar el inicio de descarga de agua de las Unidades (apertura progresiva de las válvulas y compuertas hacia el desagüe).
- ✓ Proceder con el mantenimiento interno de la Unidad: Manguereando y eliminación de lodos, interior y exterior).
- ✓ Ingresar a la tolva del decantador para retirar lodos acumulados.
- ✓ Limpieza del piso, paredes, placas con escobillas de hule en las unidades de tratamiento evacuando lodos por las tolvas y compuertas de purga.
- ✓ Enjuagar los sistemas con agua a presión y aplicar solución de hipoclorito de calcio por un periodo de 30 min.
- ✓ Aplicar una solución de sulfato de cobre y cal en los decantadores, dejando secar por un periodo de 1 a 2 horas.
- ✓ Culminado el mantenimiento, cerrar todas las válvulas de salida de las unidades.
- ✓ Solicitar al operador de captación el envío gradual del agua superficial hacia las plantas.




CESAR VIDES PRIETA



- ✓ Informa al Jefe de Producción y mantenimiento de Plantas sobre las características del lodo y otros que se han evacuado, estado de la infraestructura, las observaciones y sugerencias.
- ✓ Poner operativo el sistema de dosificación desde el inicio de llenado.
- ✓ Poner en marcha las Unidades de tratamiento, para recuperación del Proceso de Producción.
- ✓ Asegurar y colocar en su lugar todas las herramientas, materiales e implementos de seguridad usados durante el mantenimiento.

FLUJOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA UNIDADES

6.6. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE BOMBAS DOSIFICADORAS DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO

1. OBJETIVO

Describir la operación de las bombas dosificadoras para alimentación de soluciones de Insumos a dosificar.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Planta.

3. RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Planta, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Planta, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento

4. REGISTROS:

Los registros generados son los siguientes.

- **Jefe de Producción**
 - Control de operación de bombas dosificadoras.
 - Informe periódico a Gerencia Técnica
 - Cuaderno de Ocurrencias
- **Operadores de Planta**
 - Control de operatividad de bombas dosificadora de agua.
 - Control de Operatividad de Bomba de agua
 - Cuaderno de Ocurrencias de Planta

PUESTA EN MARCHA DE BOMBAS DOSIFICADORAS

El sistema de dosificación consta de 02 bombas (solución de Sulfato de Aluminio y Solución de Polímero).

Jefe de Producción

- ✓ Realizar el programa anual para el mantenimiento de las bombas dosificadoras y tableros eléctricos.
- ✓ Mantener registros de mantenimiento preventivo y correctivo de las bombas y tableros eléctricos.
- ✓ Verificar lo dispuesto y el normal funcionamiento de los equipos.
- ✓ Realizar el requerimiento para mantenimiento respectivo por terceros
- ✓ Dar conformidad de mantenimiento de los equipos.

Operadores de Plantas

- ✓ Reportar de inmediato al jefe de Producción cualquier falla o avería en el sistema.
- ✓ Registrar en el cuaderno de ocurrencia las fallas presentadas.
- ✓ Controlar de manera periódica el normal funcionamiento de las bombas dosificadoras.
Cumpliendo con el mantenimiento preventivo.



JEFE DE PRODUCCIÓN



FLUJOGRAMA DE OPERACIÓN DE LAS BOMBAS DOSIFICADORAS

7. LAVADO DE FILTROS DE LAS PTAP "MOLINO" Y "PAN DE AZÚCAR"

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento del lavado de filtros de las Unidades de filtración de las plantas de tratamiento.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

REGISTROS

- **Jefe de Producción**
 - Revisión de Formato diario de control de filtros.
 - Informe Mensual de Producción.
- **Operadores De Planta**
 - Cuadernos de Ocurrencias.
 - Formato de control de filtros

LAVADO DE FILTROS EN LA UNIDAD DE LA PLANTA "MOLINO"

El sistema consta de una batería conformada por 05 filtros rápidos los cuales se lavan con agua potable por tasa declinante por retrolavado.

Jefe de Producción

- ✓ Disponer la hora y el tiempo de duración del lavado de cada filtro.
- ✓ Evaluar las pérdidas en las compuertas de las unidades.
- ✓ Evaluación periódica del lecho filtrante.

Operadores de Planta

- ✓ Cerrar el INGRESO de agua decantada al filtro.
- ✓ El agua filtrada debe ser menor que 1 NTU

LAVADO DEL FILTRO

Operadores de Plantas

- ✓ El tiempo de lavado de cada filtro es de 10 min. Como mínimo dependiendo de la calidad del agua cruda.
- ✓ Registrar la operación realizada, anotar la hora y duración del lavado.

LAVADO DE FILTROS DE LA UNIDAD PLANTA "PAN DE AZUCAR"

El sistema consta de 2 filtros rápido, los cuales se lavan con agua potable por retrolavado. El agua para el lavado se almacena en un tanque elevado por bombeo.


Jefe de Producción

- ✓ Verificar las condiciones operativas de los filtros y la calidad del agua filtrada.
- ✓ Disponer la hora y el tiempo de duración del lavado de cada filtro.

Operadores de Plantas

- ✓ Cerrar la válvula de INGRESO de agua decantada.




CESAR VIDES TEJADA



- ✓ Cerrar la salida de agua filtrada de la recolección del filtro
- ✓ El tiempo de lavado de cada filtro es de 5 min. Como mínimo dependiendo de la cantidad del agua almacenada en el tanque elevado.
- ✓ Registrar la operación realizada, anular la hora y duración del lavado.

FLUJIGRAMA DE LAVADO DE FILTROS

8. INSTALACIÓN DE CLORADORES Y BOTELLAS DE CLORO, FUENTES SUPERFICIALES Y SUBTERRÁNEAS

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento de instalación de Cloradores y Balones de cloro dentro del proceso de Desinfección del agua en el sistema de Producción de Agua Potable en las plantas de tratamiento, Pozos y líneas de Conducción de Galerías Filtrantes, asegurando la calidad dentro del marco normativo vigente.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

- Jefe de Producción
 - Revisión de controles diarios de desinfección
 - Cuaderno de Ocurrencias.
 - Operadores de Planta
 - Cuaderno de ocurrencias
 - Reportes diario de control de proceso
 - Formatos de Macro medición
 - Reporte de control de insumos desinfectantes.

INSTALACIÓN DE CLORADORES EN PLANTA

Los cloradores tipo vacío están provistos de dispositivos que controlan e indican la dosificación de un flujo de cloro, mezclando el gas cloro con agua y conexiones para la entrega de la solución resultante al punto de aplicación.

OPERADORES DE PLANTAS

1. Prender las bombas booster.
2. Asegurar que fluya el agua, revisando las llaves tanto de ingreso como de salida de la electrobomba.
3. Verificar que el rotámetro esté cerrado, a través del graduador girar en sentido horario.
4. Verificar que la válvula de admisión de cloro, en la parte superior, esté abierta.
5. Aperturar el graduador, en sentido contrario a las agujas del reloj, de acuerdo a las indicaciones del jefe de Producción (caudal de Producción).
6. Verificar posibles fugas en el sistema, emplear como indicador una solución de amoníaco
7. Si en caso quedase fuera de servicio, cerrar el graduador (rotámetro) en sentido horario
8. Cerrar la válvula de admisión de cloro.
9. Realizar una limpieza trimestral con alcohol a las partes internas del clorador.

INSTALACIÓN DE BOTELLAS DE CLORO DE 68 KG

El desinfectante (Cloro gas) es inyectado al agua, para la destrucción de los microorganismos Patógenos, capaces de producir enfermedades, en un periodo de contacto determinado.

Jefe de Producción

- ✓ Disponer y calcular dosis para la desinfección del agua en plantas y fuentes subterráneas.
- ✓ Disponer y ordenar el transporte de cloro a las diferentes Plantas.
- ✓ Activar los registros de calidad de cada lote de cloro gas.



CESAR HUGO VEJARÁ



- ✓ Capacitar a los operadores en el manejo de insumos químicos, así como también del mejoramiento y control de proceso.

Operadores de Plantas

- ✓ Usar los implementos de seguridad (respirador, guantes de jébe, guantes de cuero, gafas, casco y botas de jébe) previo a la manipulación del insumo.
- ✓ Retirar el protector o bonete.
- ✓ Desajustar la tapa de protección de la válvula
- ✓ Colocar la botella en la balanza, en forma vertical.
- ✓ Registrar el peso total de la botella a utilizar
- ✓ Colocar la prensa y acondicionar la válvula reguladora, poniendo empaque de Plomo a la salida de la botella.
- ✓ Reajustar la prensa con el maneral o llave hasta que esté bien segura.
- ✓ Revisar que las tuberías estén en buen estado tanto en la válvula reguladora y el clorador
- ✓ Con el maneral o llave abrir la válvula de la botella ligeramente en sentido antihorario y volver a cerrar.
- ✓ Con la solución de amoníaco verificar fugas de gas cloro. Si hubiera a proceder a reajustar la prensa o verificar el empaque de plomo; si no hubiera fuga proceder a abrir la válvula.
- ✓ Verificar que la válvula reguladora junto a la botella de cloro esté abierta, girar totalmente en sentido horario.
- ✓ Proceder a regular la cantidad de cloro deseado a través de la perilla de graduación del rotámetro.
- ✓ Si no regula el rotámetro comunicar al jefe de Producción para su atención del mantenimiento y/o cambio.

CAMBIO DE BOTELLA DE CLORO DE 68 KG.

OPERADORES DE PLANTA

- ✓ Usar los implementos de seguridad (respirador, guantes de jébe, guantes de cuero, gafas, casco y botas de jébe).
- ✓ Contrastar el peso inicial con el actual para verificar el peso total de cloro en la botella.
- ✓ Aflojar o desajustar la prensa, teniendo cuidado con la válvula reguladora y cañería de no manipular demasiado.
- ✓ Bajar la botella de la balanza y poner el oído feno y proceder a la instalación de botella.
- ✓ Colocar a la botella vacía el tapón de seguridad de la válvula de aguja y colocar la tapa o bonete.
- ✓ Señalizar con cartel de "VACÍO".

PUESTA EN MARCHA DEL CLORADOR AL VACÍO

Los cloradores al vacío o directos, son dispositivos en los que la presión del gas cloro proveniente del cilindro es reducida en el aparato que regula la cantidad a dosificar por medio de un rotámetro. Para luego el cloro ser enviado al punto de aplicación por presión, mediante un difusor colocado dentro de la masa líquida.

OPERADORES DE PLANTAS

- ✓ Asegurar que el clorador este con todos sus accesorios, cañerías instaladas al balón, tuberías conectadas al pozo de agua o punto de aplicación.
- ✓ Proceder a aperturar el balón de cloro
- ✓ Verificar posibles fugas de cloro con la solución de amoníaco
- ✓ Sellar la fuga si hubiera.
- ✓ Graduar el rotámetro, según lo requerido con la perilla respectiva.
- ✓ Contrastar el consumo con el peso.

PREPARACIÓN DE SOLUCIÓN DE HIPOCLORITO DE CALCIO GRANULADO AL 65% EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO Y RESERVORIOS

El desinfectante (Hipoclorito de Calcio Granulado) es disuelto en agua, generándose el ácido Hipocloroso, para la destrucción de los microorganismos Patógenos, capaces de producir enfermedades, en un periodo de contacto determinado.

Jefe De Producción

- ✓ Definir la concentración de la solución y determinar la dosis a utilizar en plantas y reservorios.
- ✓ Revisión y conformidad del certificado de calidad del Hipoclorito de Calcio Granulado de cada lote.



[Handwritten Signature]
CESAR GARCÍA YRIBARRA



- ✓ Revisión diaria de los formatos de control de procesos.
- ✓ Inspeccionar y verificar la correcta operación de dosificación de la solución del desinfectante.

Operadores de Plantas

- ✓ Disponer la revisión interna del tanque y válvulas de alimentación de agua.
- ✓ Usar los implementos de seguridad (respirador, guantes de jebe, guantes de cuero, gafas, casco y botas de jebe) para la preparación del insumo.
- ✓ Pesar el Hipoclorito de Calcio Granulado.
- ✓ Abrir la válvula de ingreso de agua al tanque de disolución.
- ✓ Añadir al tanque la cantidad de Hipoclorito de Calcio Granulado, dispuesto por el jefe de Producción.
- ✓ Resolver el insumo en constante agitación, hasta su total disolución.
- ✓ Abrir y regula la Válvula de salida del tanque de disolución.
- ✓ Verificar y Controlar la dosis determinada en las unidades de almacenamiento.
- ✓ Cada turno debe mantener limpio el tanque de disolución
- ✓ Mantener siempre limpia el área de dosificación.

6.9. PARALIZACIÓN DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO EN CASO DE

EMERGENCIA

OBJETIVO

Describir el procedimiento de paralización de la planta en caso de emergencia.

ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

REGISTROS

Jefe de Producción

- Cuaderno de Ocurrencias.
- Parte diario de Operación.

Operadores de Planta

- Cuaderno de Ocurrencias

PARALIZACIÓN DE LA PLANTAS DE TRATAMIENTO EN CASO DE EMERGENCIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La paralización de las plantas de tratamiento se puede llevar a cabo mediante el cierre de la compuerta de Captación en Paycuan y abrir las válvulas de purga de la línea de conducción de Galenas Filtrantes.

Jefe de Producción

- ✓ Disponer la fecha, hora y tiempo de la paralización en base a la emergencia presentada: problemas en el canal Paycuan a petición de la Junta de Usuarios o por mantenimiento de compuertas, válvulas u otros.
- ✓ Proveer de recursos humanos, materiales y equipo necesario para efectuar los trabajos presentados por emergencia. En coordinación con la jefatura de Operaciones.
- ✓ Inspeccionar y dar la conformidad de los trabajos ejecutados, manteniendo informado a la Gerencia Técnica.

Operadores de Planta

- ✓ El personal operador de embalse es el encargado de cortar el ingreso de agua cruda.
- ✓ El personal operador de planta es el encargado de la paralización del sistema operativo paulatinamente e igualmente la suspensión de dosificación de insumos químicos, utilizados en el proceso de tratamiento y desinfección del agua.




CESAR VICO VEINTIA



- ✓ Apoyar al personal que se encuentra realizando el mantenimiento y/o reparación de acuerdo a indicaciones de jefe inmediato.
- ✓ Portar siempre los implementos de seguridad para la ejecución de los trabajos
- ✓ Informa al Jefe de Producción de las labores ejecutadas y pendientes.

6.10. PRUEBA DE JARRAS EN LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO

1. OBJETIVO

Manejar en forma adecuada el equipo de prueba de jarras, ubicado en el laboratorio de control de procesos.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal de la Jefatura de Producción y el mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD








- a) Es responsabilidad de la jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

LABORATORIO CONTROL DE PROCESOS

PRUEBA DE JARRAS DE LAS PLANTAS

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PLANTA PAN DE AZÚCAR

Jefe de Producción

- ✓ Verificar que el equipo esté conectado al transformador.
- ✓ Proceder a enchufar el equipo.
- ✓ Encender el equipo de prueba de jarras, este se iluminará y sonará, presionando el botón interruptor negro ubicado debajo de la pantalla de control.
- ✓ Tendremos como ejemplo los siguientes parámetros: los tiempos de rotación de 200 RPM 0 MIN y 25 SEG (mezcla rápida), Floculación 40 RPM y 11 MIN, y por último Sedimentación 0 RPM y 25 MIN de reposo para la Planta Molinos y para la Planta de Pan de Azúcar los tiempos de rotación es de 250 RPM 1 MIN (mezcla rápida), Floculación 40 RPM y 5 MIN y la sedimentación 0 RPM y 10 MIN de reposo.
- ✓ Programar las velocidades y tiempos de rotación de las paletas en las memorias del panel de control presionando la tecla SELECT y DISPLAY.
- ✓ Presionar el botón SELECT 2 veces, el indicador RPM se iluminará seleccionar la memoria 1, presionar la tecla SET esta parpadeará y se colocará el valor de 250 rpm, pulse el botón  y presionar las flechas arriba  abajo  hasta obtener el valor deseado.
- ✓ Presionar el botón DISPLAY una vez, MIN resaltará ahora y el RPM dejará de parpadear, pulse SET y MIN parpadeará ingresar los minutos en este caso 1 min.
- ✓ Presionar SELECT para ingresar a la memoria 2, el indicador RPM también se iluminará y parpadeará seleccionar 40 RPM presionando la tecla SET, y presionar las flechas arriba  abajo  .Hasta lograr el valor deseado.
- ✓ Presionar el botón DISPLAY y seleccionar minutos, Ingresar los minutos presionando el botón SET y resaltará MIN colocar el tiempo de 5 minutos con las flechas de arriba  abajo  .
- ✓ Presionar el botón DISPLAY seleccionar segundos e ingresar el valor con el botón SET, en este caso no tenemos valores de segundos.
- ✓ Presionar SELECT para ingresar a la memoria 3 el indicador RPM también se iluminará, seleccionar 0 RPM presionando la tecla




SEMAPA BARRANCA S.A.



- ✓ Presionar el botón DISPLAY y seleccionar minutos, Ingresar los minutos presionando el botón SFT y resaltará MEN colocar el tiempo de 10 minutos con las flechas de arriba-abajo.
- ✓ Verificar la Programación en vacío.



6.11. DETERMINACIÓN DE DOSIS ÓPTIMA DE COAGULANTE EN LAS PLANTAS

1. OBJETIVO

Determinar la dosis óptima de coagulantes para la Potabilización del agua

2. ALCANCE

Aplicación de dosis óptima en plantas de Potabilización de agua potable.

3. REQUERIMIENTOS

- Equipo de prueba de jarras
- Coagulante
- Turbidímetro
- pH-metro
- Conductímetro
- Kit para determinación de alcalinidad
- Colorímetro Pocket para determinación de Aluminio
- Materiales de laboratorio
- Registro de datos (formato de prueba de jarras).

4. FRECUENCIA

De acuerdo a lo solicitado por el Jefe de Producción o cuando se presenten cambios en la calidad de agua cruda

5. RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

5. REGISTROS

Los registros generados son los siguientes:

- Formato de prueba de jarras




GERENTE GENERAL



ANEXO N°01

PRUEBA DE JARRAS

DE REGISTRO PMP #1

PLANTA DE TRATAMIENTO PAN DE AZUCAR

DIA:
HORA:

MES:
N° DE PRUEBA:

N° DE JARRAS	AGUA ERUBA		DOSIS		OBSERVACIONES VISUALES		AGUA DECANTADA			AGUA FILTRADA		OBSERVACION		
	Turbidez (NTU): Cond. (us/cm)	Muestra Rapida	Velocidad: <input type="text"/> rpm	Velocidad: <input type="text"/> rpm	Velocidad de girar: <input type="text"/> min	Transparencia	Sedimentación	Turbidez (NTU)	pH	Abundancia Residual (mg/l)	Abundancia (mg/l)		pH	Turbidez (NTU)
1														
2														
3														
4														
5														
6														

Condiciones bacterias de agua:
Color marino
Color gris
Agrupación turbia

- Indice de Washburn:**
1. Fluo Coloidal sigue de aglutinación;
 2. Visible; Fluo muy pequeña, casi imperceptible; para una observación no enmendada
 3. Dispersa; Fluo bien formada, pero uniformemente distribuida; sedimento tenue y no
 4. Claro; Fluo de tamaño relativamente grande pero que precipita con facilidad
 5. Bueno; Fluo que se deposita bien pero no completamente
 6. Excelente; Fluo que se deposita bien, dejando el agua cristalina

Jefe de Producción y Mantenimiento de Plantas



[Handwritten signature]
Firma del Jefe de Producción y Mantenimiento de Plantas



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Jefe de Producción

1. Purgar el punto de muestreo de agua cruda durante 5 minutos aprox.
2. Tomar la muestra en un recipiente de 20 l.
3. Determinar la turbiedad y demás parámetros físicoquímicos.
4. Preparar solución madre al 10% a partir de una muestra de coagulante granular, en una balanza digital debidamente calibrada, se coloca en un vaso precipitado. Se procede a disolver con agua filtrada agitando vigorosamente. luego se coloca en una jolla de 1 L y se enrasa con agua filtrada, esta solución debe conservarse en un recipiente que debe tener una etiqueta en el que se indique: la concentración, fecha de preparación, nombre del analista y fecha de vencimiento.
5. Medir los volúmenes equivalentes a la dosis de coagulante a partir de la solución al 10% para luego, hacer la dilución al 1%, ésta es la solución de trabajo- colocar en los vasos de 50 ml. los volúmenes a medir, estas variarán de acuerdo a las características del agua cruda y experiencia del analista. (dosis que pueden ser de 2 en 2 mg/L).
6. Sucionar y medir cuidadosamente la solución del coagulante usando las jeringas.
7. Homogenizar la muestra de agua cruda.
8. Llenar las jarras con el agua a tratar (1 o 2 litros de muestra).
9. Encender el equipo de prueba de jarras, presionando el botón negro ubicado debajo de la pantalla de control.
10. Programar las velocidades y tiempos de rotación de las paletas en las memorias del panel de control presionando la tecla SELECT
11. Presionar SELECT y seleccionar la memoria, colocar el dato de 200 rpm presionando la tecla SET y pulse el botón presionar las flechas arriba y abajo hasta obtener el valor deseado.
12. Presionar la tecla DISPLAY 2 veces para ingresar a segundos, colocar el dato de 10 seg presionando la tecla SET y con las flechas arriba abajo hasta obtener el valor deseado.
13. Presionar SELECT para ingresar a la memoria 2 y colocar el dato de 40 rpm presionando SET y con las flechas arriba abajo .
14. Presionar la tecla DISPLAY y seleccionar minutos, ingresar a minutos presionando la tecla SET y colocar el tiempo de 11 minutos con las flechas de arriba abajo .
15. Presionar la tecla Display, seleccionar segundos e ingresar a segundos con la tecla SET colocar el dato de 0 seg
16. Presionar la tecla SELECT y seleccionar la memoria 3 ingresar a RPM presionando la tecla SET y colocar el dato de 0 RPM con las teclas de arriba y abajo hasta llegar el valor deseado.
17. Presionar Display y seleccionar minutos. Ingresar a minutos presionando la tecla SET y colocar el dato de 25 min. Con las flechas arriba y abajo
18. Presionar la tecla SELECT y seleccionar la señal SEQUENTIAL con la tecla el equipo queda preparado para trabajar automáticamente
19. Bajar hasta ubicar las paletas en el mismo centro del vaso sueltando los seguros y volver a asegurarlas.
20. Esperar el desarrollo de todo lo programado asegurándose que la tecla de SEQUENTIAL este seleccionada.
21. Poner en marcha el equipo presionando la tecla START del panel de control
22. Una vez iniciada la memoria 1 inyectar simultáneamente las dosis del coagulante en cada una de las jarras.
23. Transcurrido los seg. de la memoria 2 observar cuidadosamente (depende mucho de la habilidad y pericia del analista) registrar el índice de Wilkoin en cada una de las jarras y registrar los datos en el formato de ensayo de prueba de jarras ver anexo 1.
24. Terminado el tiempo de 10 min de mezcla lenta de la memoria 3 el equipo se detendrá automáticamente, levantar con mucho cuidado las paletas de agitación de cada una de las jarras sin alterar la sedimentación y poner los flotadores.
25. Concluido el tiempo de 10 min. succionar simultáneamente con jeringas un volumen de 6 ml y descartarlas, luego coger un volumen caliente (30 ml aprox.) para hacer la lectura de turbiedad.
26. Realizar las lecturas de turbiedad de cada muestra en el turbidímetro, analizar los valores de turbiedad y los demás parámetros físicoquímicos, seleccionar la dosis óptima correspondiente al rango de turbiedad menor o igual a 5 NTU de acuerdo a lo establecido en planta, anotar los datos en el formato de prueba de jarras.
27. Validar los resultados obtenidos del ensayo según el formato ensayo de pruebas de jarras.

6.12. VERIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL COLORÍMETRO DIGITAL HACH

DETERMINACIÓN DE CLORO RESIDUAL PLANTA "MOJINO"

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para la verificación y medición del cloro residual con el colorímetro digital HACH.

2. ALCANCE

Este documento deberá estar a disposición de todo el personal de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Planta.



BEBIA CRISTINA VEJADA



3. RESPONSABILIDAD

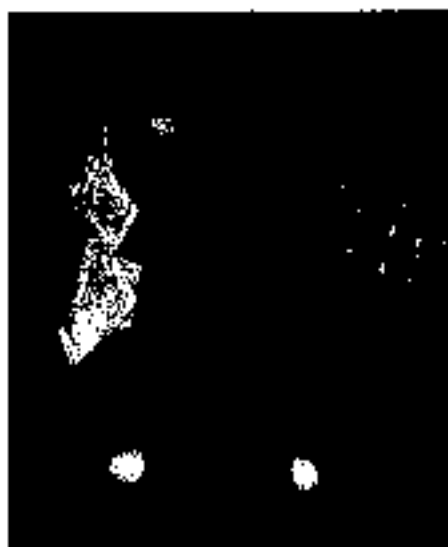
- La Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, tiene la responsabilidad de revisar y aprobar el presente documento.
- El jefe de Producción tiene la responsabilidad del control y actualización del presente documento.
- Calibración periódica del equipo.

4. REGISTROS

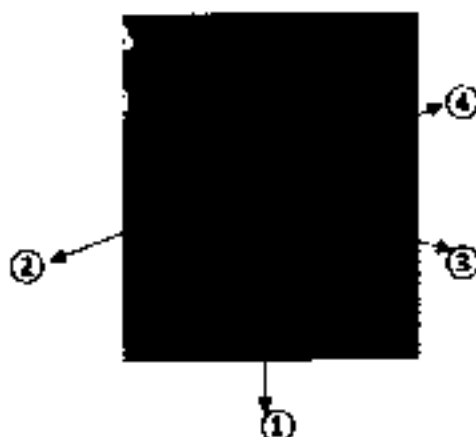
Los registros generados son los siguientes:

- Formato de calibración y medición del colorimétrico digital Harb

COLORIMETRO DIGITAL II PARA LA MEDICION DE CLORO RESIDUAL



ANEXO 1:



USOS DE TECLAS

1. ON/ OFF/ Iluminación

Para encender la luz encienda el instrumento presione y mantenga presionada la tecla de encendido hasta que la luz se encienda. Presione y mantenga presionada la tecla hasta que se apague la luz. Esta tecla funciona de la misma manera en todos los instrumentos, modos y rangos.



[Handwritten Signature]
OSCAR VIGO TEJADA



LABORATORIO CONTROL DE PROCESOS

VERIFICACIÓN Y MEDICIÓN DEL CLORO RESIDUAL COLORIMÉTRICO DIGITAL PLANTAS DE TRATAMIENTO

VERIFICACIÓN DEL COLORIMETRO

JEFE DE PRODUCCIÓN

1. **Nota 1:** Los estándares secundarios están disponibles para verificar rápidamente la repetitividad del equipo.
2. **Nota 2:** Después de la primera medición son recogidos en el rango bajo (LR), los estándares pueden ser re-comprobado tantas veces como se desea a fin de asegurar que el instrumento trabaje de forma coherente.
3. **Nota 3:** Los estándares secundarios nunca deben ser usados para calibrar el instrumento. El certificado de análisis se compara y la tolerancia para cada estándar.
4. Coloque el blanco de los estándares secundarios dentro del compartimiento alineado con la marca que posee el equipo frente al teclado, ajustar la celda y cubrir con la tapa.
5. Presione ZERO y el equipo mostrará "0.00"
6. Coloque el STD 1 de los estándares secundarios dentro del compartimiento y alinearlos con la marca que posee el equipo, ajustar, tapar y asegurarse que la celda este bien protegida.
7. Presione READ/ENTER registrar la concentración del STD 1 y comparar con el valor que presenta el certificado de análisis para el pocket color II
8. Repita los pasos 06 y 07 y continúe con los STD 2 y STD 3.
9. Registre los valores encontrados y compare con los valores que indique en el certificado de análisis.

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE CLORO LIBRE Y TOTAL EN BAJO RANGO

OPERADORES DE PLANTAS

1. Llenar hasta 10 ml de la muestra (blanco).
2. Presione la tecla POWER para encender el medidor. La flecha debe indicar LR (bajo rango)
3. Girar la tapa del medidor coloque la celda en blanco en el porta celda orientar la muestra en frente del teclado. Ajuste el capuchón en el compartimiento para cubrir la celda.
Nota: limpie con papel TISU el exceso de líquido y huellas dactilares en la celda.
4. Presione ZERO/SCROLL la pantalla mostrará "0.00"
5. Sacar la muestra blanco del compartimiento.
6. Llenar en la segunda celda los 10 ml de muestra.
Nota: No use la misma celda para realizar los mediciones de cloro libre y cloro total sin antes lavar las celdas.
7. Añada el contenido de un sachette o una pastilla de DPD de cloro libre.
8. Tape la celda agite suavemente por espacio de 20 segundos, agite de tal forma que elimine las burbujas.
9. La aparición de un color rosado indicará la presencia de cloro.
10. Ponga la celda preparada dentro del equipo tape y proceda con el paso 11
11. Presione la tecla READ/ENTER y el instrumento devolverá el valor encontrado en mg/L de cloro.
12. Una vez terminado el proceso de medición sacar la celda enjuagarla, secar y guárdela en el compartimiento respectivo. Agregar el equipo, si no lo hiciera, el equipo se apagará automáticamente
13. **NOTAS PARA UNA BUENA MEDICIÓN**

- Siempre lave bien las celdas, cuando tape no presione con fuerza
- Para tener exactitud en la medición verifique que el reactivo se disuelva completamente
- Use un papel absorbente para el secado, evitar la valladuras en la celda con el fin de proteger y cuidar la celda.




CÉSAR FERRER



MEDICIÓN DE CLORO RESIDUAL LIBRE CON COLORIMÉTRICO VISUAL

RESERVORIOS

OBJETIVO

Describir el procedimiento para la medición del cloro residual con el colorimétrico visual.

ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

RESPONSABILIDAD

- La Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, tiene la responsabilidad de revisar y aprobar el presente documento.
- El Jefe de Producción tienen la responsabilidad de realizar el control y la actualización del presente documento.

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE CLORO LIBRE

Operadores de Reservorios

- Llene un tubo para colorimetría hasta la primera marca (5 ml) con la muestra de agua. Esto constituye el blanco.
- Coloque este tubo en la abertura superior izquierda del comparador.
- Llene otro tubo para colorimetría hasta la primera marca (5ml) con la muestra de agua.
- Vierta el contenido de un sachets de reactivo o una pastilla de DPD de cloro libre en el segundo tubo de los preparados anteriormente.
- Agite para mezclar.
- Coloque el segundo tubo en la abertura superior derecha del comparador.
- Oriente el comparador hacia una fuente de luz, tal como el cielo, una ventana u una lámpara. Mire a través de las aberturas frontales del comparador.
- Haga girar el disco de color hasta que el color coincida en ambas aberturas.
- Lea los mg/L de cloro libre en la ventanilla de la escala.
- Proceda a registrar el valor encontrado.
- CONSEJOS PARA UNA BUENA MEDICION**
 - ✓ Lave los tubos entre análisis, la contaminación puede alterar los resultados.
 - ✓ Lavar con detergentes no abrasivos utilizar un paño suave para limpiar o secar.
 - ✓ Enjuagar los tubos con abundante agua antes de realizar el análisis.
 - ✓ Para abrir las sachets golpee la parte superior con los dedos luego tire de la línea de puntos para abrir.
 - ✓ Abra el sobre y presione los laterales de la misma hasta que se forme un pliegue y vierta el contenido en la muestra.
 - ✓ La exactitud del análisis no se verá afectada por restos de polvo de reactivo sin disolver.
 - ✓ No deje transcurrir más de un minuto entre la adición del polvo de reactivo y la lectura del resultado de la determinación de cloro libre.

6.13. CALIBRACIÓN Y MEDICIÓN DE TURBIDEZ CON EL TURBIDIMETRO

DIGITAL HACH MODELO 2100 P - PLANTA "MOLINO"

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para la calibración del turbidímetro Digital de marca HACH, modelo 2100 P.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente Procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente Procedimiento.
- El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.



JEFE DE PRODUCCIÓN



4. REGISTROS

Los registros generados son los siguientes:

- Formato de calibración

TURBIDÍMETRO HACH MODELO 2100 P PLANTA "MOLINO"

TURBIDÍMETRO PORTÁTIL 2100P



PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE TURBIDEZ

Operador de Planta

1. Recoja una muestra representativa en un recipiente limpio, llene una cubeta de muestras hasta la línea de llenado (10 ml), sujetando la cubeta por la parte superior y Tape la cubeta.
2. Limpie la cubeta con un paño suave y sin pelusa para eliminar las manchas de agua y las huellas de los dedos.
3. Presione: I/O. Se conectará el instrumento. Ponga el instrumento sobre una superficie plana y estable. No sujete el instrumento mientras se afectan las mediciones.
4. Introduzca la cubeta de muestras en el compartimento, de modo que el diamante o la marca de orientación de la cubeta, coincida con la de orientación marcada en relieve delante del compartimento de la cubeta, cierre la tapa
5. Presione: READ la pantalla mostrará - - - - NTU y, a continuación, la turbidez en NTU. Registre la turbidez después que haya desaparecido el icono de la lámpara.
6. Anotar en el formato de control diario los resultados de la lectura.
7. **CONSEJOS PARA UNA BUENA MEDICIÓN**
 - ✓ Tape siempre la cubeta de muestras para impedir que se derrame la muestra en el interior del instrumento.
 - ✓ Utilice siempre cubetas de muestras limpias y en buenas condiciones.
 - ✓ Las cubetas sucias, rayadas o dañadas pueden dar lecturas imprecisas
 - ✓ No deje una cubeta de muestras en el compartimento durante periodos prolongados de tiempo. Se podría comprimir el muelle del soporte de la cubeta.
 - ✓ Asegúrese de que ciertas muestras frías no empañan la cubeta de muestras.
 - ✓ Evite que la muestra se sedimente antes de realizar la medición.

PROCEDIMIENTO PARA LA CALIBRACION DEL TURBIDIMETRO 2100 P

Jefe de Producción

1. Para la calibración del turbidímetro se debe tener los 4 estándares primarios de calibración (menor de 0.1 NTU, 20 NTU, 100 NTU y 800 NTU).
2. Primeramente se debe agitar los estándares por tiempo de 3 minutos, los estándares de 20, 100, y 800 NTU mas no el de 0.1 NTU.
3. Dejar reposar los estándares agitados por tiempo de 1 minuto.
4. Prender el equipo.
5. Pulsar la tecla CAL, en la pantalla del equipo aparecerá 50, donde se introducirá la celda del estándar de < 0.1 NTU, de modo que el diamante o la marca de orientación de la cubeta, coincida con la de orientación marcada en relieve y luego presionar la tecla READ para la lectura.



[Handwritten signature]
CIBRAN VILLO VEJADA



6. Seguidamente en la pantalla aparecerá 53 y 20 NTU, donde se va a introducir el estándar de 20 NTU y se presionara la tecla READ, y así continuar para los estándar de 100 y 800 NTU.
7. Finalmente se presionara CAL, para aceptar el calibrado. El equipo vuelve automáticamente al modo de medición.

NOTA: efectuar este Procedimiento de Calibración cada tres o cuatro meses o cuando fuera necesario

TURBIDIMETRO HACH MODELO 2100 Q PLANTA "PAN DE AZUCAR"

TURBIDÍMETRO PORTÁTIL 2100 Q



PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE TURBIDEZ

Operador de Planta

1. Recoja una muestra representativa en un recipiente limpio, llene una cubeta de muestras hasta la línea de llenado (10 ml), sujetando la cubeta por la parte superior y Tape la cubeta.
2. Limpie la cubeta con un paño suave y sin pelusa para eliminar las manchas de agua y las huellas de los dedos.
3. Presione: ON/OFF. Se conectará el instrumento. Ponga el instrumento sobre una superficie plana y estable.
4. Introduzca la cubeta de muestras en el compartimento, de modo que el diamante o la marca de orientación de la cubeta, coincida con la de orientación marcada en relieve delante del compartimento de la cubeta, cierre la tapa.
5. Pulse medición la pantalla mostrará estabilizando y dará los resultados de turbidez en NTU.
6. Anotar en el formato de control diario los resultados de la lectura.
7. **CONSEJOS PARA UNA BUENA MEDICIÓN**

- ✓ Tape siempre la cubeta de muestras para impedir que se derrame la muestra en el interior del instrumento.
- ✓ Utilice siempre cubetas de muestras limpias y en buenas condiciones.
- ✓ Las cubetas sucias, rayadas o dañadas pueden dar lecturas imprecisas.
- ✓ No deje una cubeta de muestras en el compartimento durante períodos prolongados de tiempo. Se podría comprimir el muelle del soporte de la cubeta.
- ✓ Asegúrese de que ciertas muestras frías no empañan la cubeta de muestras.
- ✓ Evite que la muestra se sedimente antes de realizar la medición.

PROCEDIMIENTO PARA LA CALIBRACION DEL TURBIDIMETRO 2100 P

Jefe de Producción

1. Para la calibración del turbidímetro se debe tener los 4 estándares primarios de calibración (menor de 20 NTU, 100 NTU y 800 NTU).
2. Prender el equipo.
3. Pulsar la tecla de CALIBRACIÓN para entrar al modo de calibración. Siga las instrucciones en la pantalla.
Nota: Agitar suavemente cada estándar antes de insertarlo.
4. Insertar el estándar de 20 NTU y coloque la tapa. (el estándar a ser insertado aparece en el Display en un recuadro).
5. Pulse Medición, en donde la pantalla muestra Estabilizando y luego muestra el resultado.
6. Repita el paso 2 y 3 con el Estándar para 100 NTU y 800 NTU.



CESAR VILLOTA



6.14. CALIBRACIÓN Y MEDICIÓN DE PH

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para la calibración y medición del pH Modelo YSI Cosense PH100.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición del personal de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente Procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente Procedimiento.
- El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

Los registros generados son los siguientes

- Formato de calibración.

CALIBRACIÓN DE PH

Jefe de Producción

El pH100 utiliza calibración con 2 a 3 soluciones Buffer. El primer Buffer debe ser 6,86/7,00 y el segundo debe ser 4,00/4,01 ó 9,18/10,01.

- Encienda la unidad. Conecte el electrodo de pH en el conector y Pulse MODE hasta que aparezca "pH".
- Coloque la sonda pH en la primera solución tampón (7,00 ó 6,86) Permita las lecturas de temperatura para estabilizar, entonces presione "STAND" y manténgala para 3 segundos para calibrar. Cuando la unidad calibra el primer punto, "SLOPE" parpadeará.
- Enjuague la sonda pH con agua destilada, luego colóquela en la segunda solución tampón (4,01/4,00 ó 10,01/9,18). Deje que las lecturas de temperatura se estabilicen, luego pulse "SLOPE" para calibrar. Cuando la unidad calibra el segundo punto, la unidad emite un sonido dos veces y los dos la "STAND" como "SLOPE" no parpadearán.
- La unidad calcula y compensa la desviación de inclinación del electrodo de pH correspondiente a los valores de las dos soluciones tampón de calibración. La unidad ahora cuenta con dos puntos calibrados y está lista para realizar mediciones. Después de la calibración, pulse y mantenga pulsado MEA. /EFF. por 5 segundos para ver la nueva eficiencia del electrodo.

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL PH

Operador de Planta

- Encender el equipo presionando el botón ON/OFF.
- El menú debe mostrar pH/°C.
- Coloque el electrodo en la muestra previa lavado con agua destilada, tome las precauciones necesarias para manipular el electrodo.
- El equipo le mostrará automáticamente el valor real y registre el resultado.
- Saque el electrodo lave cuidadosamente y seque, sumérjala dentro del cartucho que se encuentra la solución de almacenamiento.
- Una vez terminado el proceso de medición apagar el equipo.
- NOTAS PARA UNA BUENA LECTURA**
 - Siempre lave bien el electrodo para evitar derramar la solución de almacenamiento en la muestra.
 - Cerórese que la solución de almacenamiento cubra toda el bulbo principal del electrodo con el fin de alargar el tiempo de vida útil del electrodo
 - No deje el electrodo fuera de la solución de almacenamiento.
 - Siempre use papel absorbente para el secado.

6.15. CALIBRACIÓN Y MEDICIÓN CONDUCTIVÍMETRO ECOSENSE MODEL EC300

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para la calibración y medición del conductímetro/ sólidos totales disueltos.



[Handwritten signature]
CENAR VASO TETEN



2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de producción y Mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Jefatura de producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente Procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente Procedimiento.
- El jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

Los registros generados son los siguientes:

- Cuaderno de calibración

CALIBRACIÓN DEL CONDUCTIMETRO

Jefe de Producción

Nota: Antes de la calibración tenga presente que la solución de Cloruro de Sodio se contamina fácilmente.

- Siempre limpie el electrodo antes de la calibración y seque.
- Retire el electrodo y sacuda y elimine todas las posibles gotas que pudiera quedar en el interior.
- Pulse CAL para entrar en el modo de calibración.
- Sumerja el electrodo en un vaso de precipitados con contenido de la solución estándar de cloruro de sodio, 1000 mg/L ó 2 ms/cm, agite verticalmente y elimine las posibles burbujas de aire.
- Chequee la lectura mostrada en pantalla, debe ser 1990 ms/cm si no concuerda con el valor esperado utilice las teclas δ y ∇ para ajustar el valor de conductividad a aquél del estándar de conductividad a 25°C. Pulse Enter para calibrar.
- Verifique nuevamente la lectura, si el valor es el deseado la calibración está hecha.
- Retire el electrodo de la solución estándar de cloruro de sodio y lave con abundante agua destilada y posteriormente seque con cuidado.
- Anote en el registro correspondiente la calibración realizada

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE CONDUCTIVIDAD

Operador de Planta

- Encienda la unidad. Coloque la sonda en la solución que se va a medir. Sumerja por completo la sonda. Sacuda ligeramente la sonda para eliminar cualquier burbuja de aire que esté atrapada en la celda de conductividad.
- Pulse MODE para entrar en el modo de medición deseado. Es posible que aparezca brevemente en la pantalla el mensaje 'rAng' (escala) para indicar la calibración automática de la unidad; esto es normal. Deje que la temperatura se estabilice antes de tomar las mediciones.
- El equipo le mostrará automáticamente el valor real y registre el resultado. Saque el electrodo lave cuidadosamente y seque.
- Una vez terminado el proceso de medición apagar el equipo.

NOTAS PARA UNA BUENA LECTURA

- Siempre lave bien el electrodo para evitar malas lecturas.
- Cerciórese que el electrodo se encuentre completamente seco.
- Siempre use papel absorbente para el secado.

6.16. REQUERIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS PARA LAS PLANTAS DE

TRATAMIENTO

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento de requerimiento de los insumos químicos en las Plantas de tratamiento para uso en el Proceso de Potabilización del agua.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal de la Jefatura de producción y mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD




CESAR AUGUSTO TEJADA



- a) La Jefatura de producción y mantenimiento de Plantas tiene la responsabilidad de aprobar y Revisar el presente documento.
- b) El jefe de Producción tiene la responsabilidad del control y actualización del presente documento.

4. REGISTROS:

Los registros generales son los siguientes:

- Jefe de Producción
- Generación del requerimiento en el software.
- Operadores de Planta
- Registro de Insumos en formato y cuaderno de control
- Almacenero
- Generación del Pedido comprobante de salida.

REQUERIMIENTO DE INSUMOS QUÍMICOS EN PLANTAS

Para un control más efectivo tanto en almacén como en Plantas de la salida de insumos químicos usados en el Proceso de Producción del agua Potable, se requiere efectuar el requerimiento respectivo por parte del Jefe de Producción, luego ser revisado y aprobado por las Jefaturas Superiores inmediatas. Para su atención.

Jefe de Producción

- Verificar y calcular el stock de insumos químicos a requerir para el periodo de un año.
- Generar el requerimiento en el sistema SOFTWARE (caso directo logística), darlo a conocer al almacenero.
- Elaboración de Especificaciones técnicas para su adquisición.
- Verificar el lote recepcionado con su respectiva documentación
- Archivar los certificados de calidad del lote recepcionado.

Almacenero

- Recepciona el lote de insumos en almacén.
- Hace entrega de los Insumos químicos.

Logística

- Revisa en el sistema SOFTWARE y toma nota del requerimiento generado.

GAF

- Procede a aprobar el requerimiento y programar la adquisición.

Almacenero

- Genera el impreso del documento: "Pedido Comprobante de salida". Luego previa verificación firman en señal de conformidad en conjunto con el jefe del Logística.

Operadores de Plantas

- Registra el detalle de los insumos recepcionados en el cuaderno de control de insumos.
- Verifica el control de los insumos químicos diariamente.

6.17. ENTREGA Y RECEPCIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS ALMACÉN DE LAS PLANTAS

1. OBJETIVO

Describir el procedimiento para entrega y recepción de Productos Químicos almacén de las Planta.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD




SEMAPA BARRANCA S.A.



- La Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas Tratamiento, tiene la responsabilidad de aprobar el presente documento.
- La Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas Tratamiento, tiene la responsabilidad de revisar el documento.
- El jefe de Producción tiene la responsabilidad del control y actualización del presente documento.

4. REGISTROS:

- Jefe de Producción
- Insumos recepcionados con especificaciones técnicas y certificado de Calidad de cada lote.
- Operadores de Planta
- Insumos recepcionado en formatos y cuadernos de Ocurrencias

ENTREGA Y RECEPCIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS ALMACÉN DE LAS PLANTA

Para un control efectivo tanto en almacén como en Planta, la entrega y recepción de insumos químicos usados en el Proceso de Producción del agua Potable se requiere efectuar los protocolos de recepción por parte del almacenero.

Almacenero

- Recepción de los insumos Químicos con la respectiva Guía de remisión, las especificaciones técnicas y Certificados de Calidad
- Da a conocer de lo recepcionado al Departamento de Logística y al Jefe de Producción.
- Atención de insumos solicitados debidamente pesados

Jefe de Producción

- Entrega del documento original de las especificaciones técnicas al Departamento de Control de calidad, quedando una copia del mencionado documento al Jefe de Producción.
- Presenta informe de conformidad a la RIAF y/o Jefatura de Logística.

Operadores

- Recepciona el insumo con el peso de acuerdo a lo indicado en la PECOSA (pedido de comprobante de salida)

GUÍA Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS PARA VISTA DE INSTITUCIONES

EDUCATIVAS Y OTROS EN LAS PLANTAS

1. OBJETIVO

Estandarizar el protocolo de visita para grupos de estudiantes de todos los niveles y otros durante su estadía en las instalaciones de la Planta

Describir el Proceso de Potabilización del Agua potable.

2. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Planta, la aprobación del presente Procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Planta, revisar y controlar periódicamente el presente Procedimiento.
- El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

3. REGISTROS

- Operadores de Planta
- Cuaderno de registro de visitas a Planta.
- Cuaderno de ocurrencias.




CERCA VISO VERITAS



GUIA Y DESCRIPCIÓN DE PROCESOS PARA VISITA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y OTROS EN PLANTAS

Que la recepción de los visitantes estará a cargo del área de imagen institucional y de la jefatura de producción y mantenimiento de Plantas. Esta deberá desarrollarse cerca al acceso principal a Planta. Luego se procederá a formar grupos con un máximo de 10 personas distribuyéndolos también para el Laboratorio de Control de Calidad previa coordinación.

Jefe de Producción

Explicar a los estudiantes la descripción del Proceso de potabilización del agua.

Sensibilizar y motivar a los visitantes para el uso racional del líquido elemento. Invitarlos a proyectar lo anteriormente señalado entre sus familiares y amistades.

Se entregaran folletos informativos y/o material educativo a todos los visitantes.

Hacer conocer al grupo que su visita haya sido de su satisfacción y anunciar que el protocolo culminó.

Invitarlos a desplazarse de manera ordenada hacia la zona de salida de Planta.

6.19. PROCEDIMIENTO: PROCESO PRODUCTIVO POZOS ARTESIANOS

1. OBJETIVO

Mantener el sistema de almacenamiento (R-270) y distribución de agua al sector Atarjea, a través de las 03 líneas aductoras.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

Los registros generados son los siguientes:

- Jefe de Producción.
 - Informe Mensual de Producción.
- Operador de Planta
 - Cuadernos de Operencias.
 - Reportes diarios de Producción

PROCEDIMIENTO: PROCESO PRODUCTIVO POZOS ARTESIANOS

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

El sistema de bombeo de los Pozos artesianos consiste en un conjunto de elementos que permiten la succión, el transporte a través de tuberías y el almacenamiento temporal del líquido elemento, de forma que se cumplan las especificaciones de caudal y presión necesarias en la Red Atarjea.

Jefe de Producción

- Supervisar las Operaciones del área.
- Coordinar el inicio y horas de bombeo.

Operador de Planta



SEMAPA BARRANCA S.A.



- Verificar la altura del nivel de agua del reservorio R-27D
- Verificar la concentración del cloro residual.
- Iniciar la dosificación de cloro.
- Encender el funcionamiento de las electrobombas del Pozo #1 y #2.
- Registrar inicio de la Producción a través de los caudalímetros en las líneas de impulsión.
- Abrir las líneas aductoras
- Verificar permanentemente el funcionamiento de las electrobombas y tableros eléctricos.
- Apagar las bombas de acuerdo al horario indicado por la Jefatura de Producción.
- Registrar el volumen final de la producción
- Llenar formatos de control diarios.

6.20. PROCESO PRODUCTIVO DE FUENTES SUBTERRANEAS –

FILTRACIONES DE VINTO MOLINOS Y VINTO BUENA VISTA

1. OBJETIVO

Abastecimiento de agua de filtraciones a las Planta "Molino" (Vinto Molinos) y red Buena Vista (Vinto Buena Vista), para ser suministrada a la población, en cantidad suficiente y con calidad de acuerdo a normas nacionales e internacionales que la califica como apta para consumo humano.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- a) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- b) Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- c) El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

Los registros generados son:

- **Jefe de Producción**
 - Informes Mensuales de Producción.
- Operador de Embalse**
 - Cuaderno de ocurrencias.
 - Formatos de control diarios de Producción

PROCESO PRODUCTIVO FUENTES SUBTERRÁNEAS- FILTRACIONES DE VINTO MOLINOS Y VINTO BUENA VISTA

Jefe de Producción

- Supervisa las actividades y eficiencia del operador de embalse.
- Dar charlas permanentes de capacitación y seguridad a los operadores.

Operador de Embalse

- ✓ Realizar el recorrido del canal de riego y captación de agua cruda y posibilitar el adecuado aprovisionamiento.
- ✓ Regular y limpiar permanentemente las compuertas del canal y extraer todo el material grueso de las rejillas respectivas.



SEMAPA BARRANCA S.A.



- ✓ Desarenado de las unidades de pre-tratamiento primaria y secundaria, de forma diaria en temporada de estiaje y 02 veces al día en temporada de avenida.
- ✓ Comunicar al operador de planta sobre las variaciones de calidad de agua en la captación.
- ✓ Dejar pasar el agua superficial en caso de presentarse alta turbidez (huayco) y cerrar la compuerta de ingreso a la PTAP Molinos.
- ✓ Controlar y verificar los parámetros de calidad de agua de la línea de conducción de Vinto – Buena Vista, turbidez y cloro residual de acuerdo a frecuencia establecida por el jefe de producción y registrar los resultados en el formato de control diario.
- ✓ Ejecutar la dosificación de los insimos químicos para la desinfección de la línea de conducción de Vinto – Buena Vista, bajo las instrucciones del jefe del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.
- ✓ Comunicar al jefe inmediato si se observa o registra incremento de turbidez mayor a 5 NTU en la línea de conducción Vinto Buena Vista.
- ✓ Cortar el abastecimiento de la línea de conducción de Vinto-Buena Vista abriendo la válvula de 10" que se encuentra en el buzón de la cámara de reunión.
- ✓ Apagar la bomba booster de la caseta de cloración.
- ✓ Cerrar el ingreso de cloro a la línea de conducción de Buena Vista
- ✓ Cerrar la válvula de 10" que se encuentra en la carretera, para interrumpir el abastecimiento de filtraciones a la Red Buena Vista.
- ✓ Verificar que la turbidez del agua de filtraciones sea menor que 5 NTU, el operador deberá comunicar al jefe inmediato.
- ✓ Normalizar el abastecimiento de la Red Buena Vista, abriendo la válvula de la carretera de la línea de conducción.
- ✓ Abrir la válvula de purga de 6" que se encuentra en el canal de Paycuan cerca a la panamericana nueva.
- ✓ Encender la bomba booster de la caseta de cloración.
- ✓ Abrir la válvula de la botella de cloro y regular la dosificación para normalizar la desinfección en la línea de conducción.
- ✓ Dar la cantidad de vueltas abiertes anteriormente en la válvula de 10" que se encuentre junto a la cámara de reunión.
- ✓ La comunicación debe ser permanente con el operador de la Planta Molinos.
- ✓ Registrar el valor acumulado del Caudalímetro para registro del volumen producido en cada turno de trabajo.
- ✓ Mantener actualizado el registro diario de control en los formatos establecidos por el Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.
- ✓ Ejecutar las tareas físicas de apoyo en el mantenimiento de las líneas de conducción de agua cruda dispuestas por el jefe de Producción.
- ✓ Mantener siempre limpia las unidades de pre tratamiento.
- ✓ Operador de embalse espera el llamado del Operador de los reservorio (R-1500 y R-1200 m3) de Buena Vista Para iniciar el llenado con las aguas de filtraciones.
- ✓ Interrumpir la desinfección de línea de conducción con los pasos detallados anteriormente.
- ✓ Espera el llamado del operador del reservorio quien comunica que el llenado ha sido culminado, para reiniciar la desinfección en la línea de conducción.

6.21. PROCESO PRODUCTIVO DE CONTROL DE RESERVORIOS

1. OBJETIVO

Establecer la metodología adecuada de trabajo para la correcta ejecución de las tareas de control realizadas en unidades de almacenamiento de agua potable para su posterior distribución.




JUAN VICO MEJADA



2. ALCANCE

Este procedimiento operativo se aplica en todas las unidades de almacenamiento de agua potable dentro del ámbito de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., involucrando al Gerente Técnico, Jefe de Producción, Administraciones y a los operarios de Reservorios.

3. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

Los registros generados son:

- Jefe de Producción
- Informes Mensuales de Producción
- Guardián Operador de Reservorios de agua subterránea
- Cuaderno de ocurrencias.
- Formatos de control diarios.

PROCESO PRODUCTIVO DE CONTROL DE RESERVORIOS

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Llenar los reservorios de Buena Vista con agua procedente de las Filtraciones Visto Buena Vista (línea de conducción de 10"), para el abastecimiento a un sector de la red Buena Vista en condiciones de calidad, presión y continuidad.

Jefe de Producción

- Verificar y supervisar las actividades del operador
- Dar charlas permanentes de capacitación y de seguridad a los operadores.

Guardián Operador de Reservorios

- Comunicarse con el Operador de Embalse para el inicio del llenado de los Reservorios.
- Cerrar la válvula de 10" de la línea de conducción ubicado en el A.A.H.M. Buena Vista para el inicio del llenado del R-1500 m³.
- Preparar solución de Hipoclorito de Calcio (1 Kg.) en un Cilindro de 200 lt. de capacidad y dosificar por gravedad al inicio del llenado del R-1500 m³.
- El llenado de los reservorios será 1/2 m. de altura antes del rebasar.
- Concluido con el llenado del R-1500 m³, regula válvula de abastecimiento al R-1200 m³.
- Preparar solución de Hipoclorito de Calcio (1/2 Kg.) en un Cilindro de 200 lt. de capacidad y dosificar por gravedad al inicio del llenado del R-1200 m³.
- Verificar la concentración del cloro residual de acuerdo a indicaciones del jefe de Producción.
- Concluido el llenado de los Reservorios comunicar al operador de Embalse.
- Abrir totalmente la válvula de 10" de abastecimiento a la Red de Buena Vista.
- Registrar los resultados en formatos establecidos.
- Mantener siempre limpia el área de trabajo, así como también la periferia de los Reservorios.
- Realizar otras funciones indicadas por el jefe inmediato.



CÉSAR VIQUE



6.22. PROCESO PRODUCTIVO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CISTERNA Y RESERVORIOS DE ALMACENAMIENTO

1. OBJETIVO

Garantizar y optimizar la calidad de agua almacenada y suministrada a la población, realizando actividades necesarias para la limpieza y desinfección de las cisternas de almacenamiento y reservorios.

2. ALCANCE

El presente documento deberá estar a disposición de todo el personal del Departamento de Producción y Mantenimiento de Plantas.

3. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, la aprobación del presente procedimiento.
- Es responsabilidad de la Jefatura de Producción y Mantenimiento de Plantas, revisar y controlar periódicamente el presente procedimiento.
- El Jefe de Producción es responsable del cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. REGISTROS

Los registros generados son los siguientes:

- **Jefe de Producción:**
 - Cuaderno de Ocurrencias.
 - Informe de Mantenimiento de unidades de almacenamiento
- **Operadores**
 - Cuadernos de Ocurrencias
 - Reportes de Operación.

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CISTERNAS Y RESERVORIOS DE ALMACENAMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Una Cisterna o reservorio es una estructura que sirve para almacenar el agua, para abastecer a la población, y para mantener una presión adecuada en las redes para dar un buen servicio, los reservorios constan de dos partes: depósito de almacenamiento; y la caseta de válvulas donde se encuentran las válvulas de control de entrada, salida del agua, de limpia y refase, y la de by pass.

Jefe de Producción

- ✓ Programar la limpieza de las unidades.
- ✓ Disponer y calcular la dosis para la desinfección de las unidades de acuerdo a las condiciones hidráulicas del componente.
- ✓ Controla el desarrollo del proceso y su eficiencia.
- ✓ Supervisa que el personal realice la actividad con los respectivos implementos de seguridad.
- ✓ Comunica al área de Salud la Fecha de la ejecución de la actividad.
- ✓ Toma la fotografía para los registros de fiscalización respectivas.

Operadores de Plantas

- ✓ Cerrar el ingreso de agua a las unidades.
- ✓ Mantener abierta la válvula de salida para que la descarga de agua sea rápida.
- ✓ Abrir lentamente la válvula del desagüe.
- ✓ El personal de servicio ingresa a la unidad y utiliza el agua almacenado para la limpieza.
- ✓ Después del lavado, abrir la válvula de descarga hacia el desagüe para la evacuación de los residuos.
- ✓ Aplicar solución de Hipoclorito de calcio para la desinfección, con una concentración y tiempo de contacto indicado por el jefe inmediato.
- ✓ Llenado de la unidad con agua potable.




CESAR VAN YANKI



Operadores de reservorios

- ✓ Abrir la descarga del reservorio, hasta que el nivel de la columna de agua alcance la altura de la salida de la línea aductora.
- ✓ El personal de servicio utilice el agua almacenada para el lavado del reservorio.
- ✓ Antes de ingresar, efectuar la evaluación general, el encargado deberá poseer todo el equipamiento de protección personal adecuado para esta acción
- ✓ En la limpieza se usará las siguientes herramientas de trabajo: Escobillas, mangueras, escaleras, tachos y otros accesorios necesarios para la limpieza, luego proceder a limpiar paredes y fondos de reservorio.
- ✓ Después del lavado, abrir la válvula de descarga hacia el desagüe para la evacuación de los residuos
- ✓ Dar algunas vueltas a la válvula de entrada del reservorio, para que cuando ingrese el agua limpia, pueda eliminar las impurezas restantes.
- ✓ Aplicar solución de Hipoclorito de calcio para la desinfección, con una concentración y tiempo de contacto indicado por el jefe inmediato.
- ✓ Cerrar la válvula de descarga.

PUESTA EN MARCHA DE UN RESERVORIO

La operación se realiza luego de la limpieza y desinfección del componente hidráulico

Jefe de Producción

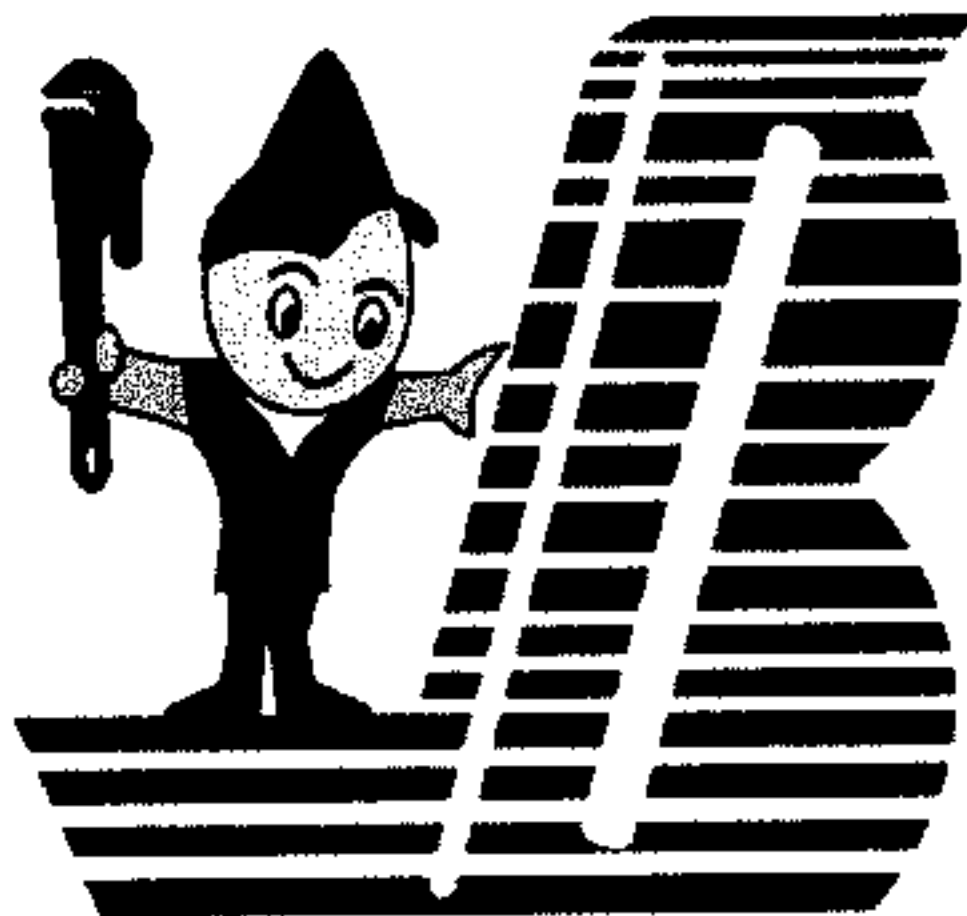
- ✓ Verificar que el reservorio se encuentre limpio y desinfectado, de acuerdo a las normas establecidas para potabilización del agua, para luego informar a la gerencia técnica.

Operador de Reservorio

- ✓ Cerrar la válvula de by-pass.
- ✓ Abrir la válvula de entrada y comenzar a llenar el reservorio.
- ✓ Realizar la apertura de válvulas de acuerdo a consignas establecidas por el jefe de Operaciones.
- ✓ Verificar el cloro residual del agua en la tubería de salida, si es necesario regular la dosificación de tal forma que se enmarque dentro de las normas establecidas para un agua apta para consumo humano.




CESAR VIGO



MAPRO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS
GERENCIA COMERCIAL
E.P.S. SEMADA BARRANCA S.A.
DICIEMBRE - 2014



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

INDICE

	PÁGINA
Presentación	02
Introducción	03
Reclamos comerciales relativos a la facturación	06
Fujograma Reclamos comerciales relativos a la facturación	09
Atención de solicitudes de servicios por problemas operacionales	10
Fujograma atención de solicitudes de servicios por problemas operacionales	13
Atención de solicitudes de servicios por problemas particulares no relativos a la facturación	14
Fujograma atención de solicitudes de servicios por problemas particulares no relativos a la facturación	19
Proceso de facturación de recibos	19
Fujograma proceso de facturación de recibos	21
Control de calidad de la facturación	22
Fujograma control de calidad de la facturación	23
Reapertura del servicio de agua y alcantarillado	24
Fujograma reapertura del servicio de agua y alcantarillado	25
Corte temporal	26
Fujograma corte temporal	28
Gestión de cobranza	28
Fujograma gestión de cobranza	31
Distribución de recibos y notificaciones	32
Fujograma distribución de recibos y notificaciones	33
Instalación de medidores	34
Fujograma Instalación de medidores	35
Toma de lecturas	36
Fujograma toma de lecturas	37
Medición	38
Fujograma medición	40
Mantenimiento de medidores	41
Fujograma mantenimiento de medidores	43
Crítica de lectura	44
Fujograma crítica lecturas	45
Contratación de medidores	46
Fujograma de contratación de medidores	48
Actualización dinámica catastral	49
Fujograma dinámica catastral	51
Actualización de sectores y rutas	53
Fujograma actualización de sectores y rutas	57
Conexiones clandestinas	58
Fujograma conexiones clandestinas	60
Conexiones inactivas y factibles	61
Fujograma conexiones inactivas y factibles	63
Actualización de datos por solicitudes	64
Fujograma actualización de datos por solicitudes	66




CESAR VICO TEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

GERENCIA COMERCIAL

- ✚ DEPARTAMENTO DE CATASTRO Y
MICROMEDICION
- ✚ DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION Y
ATENCION AL CLIENTE
- ✚ DEPARTAMENTO DE FACTURACION Y
COBRANZA




GERARDO MEJÍA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

PRESENTACION

El presente Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial, se ocupa de los procedimientos administrativos que mantienen relación directa con el cliente o usuario, dentro de todo el ámbito del área Comercial.

Los Manuales de Procedimientos son uno de los instrumentos más eficaces entre las técnicas de organización administrativa, destinados a simplificar los procesos y disminuir los costos. Procedimiento es la secuencia de etapas para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo..


El Manual de Procedimientos, es el que señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal que desempeña funciones específicas. Describe en su secuencia lógica, las distintas operaciones o pasos de que se compone un proceso, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. Siempre existe un mejor modo de hacer cualquier tarea y una vez que se encuentra éste método, debe establecerse como el método que precisamente debe seguirse .

El Presente Manual de Procedimientos contiene un Texto que señala los procedimientos a seguir en la ejecución de los Procesos, se ilustra con Diagramas de Flujo según las circunstancias y necesidades que se emplean en el Procedimiento.

Los procedimientos desarrollados indican cómo el responsable del proceso y de la unidad operativa debe ejecutar las actividades bajo su responsabilidad, así como también se enfatiza el manejo del sistema, planificando y controlando los resultados de los procesos a su cargo.

Los Procedimientos deben rediseñarse periódicamente, con la finalidad de lograr cada vez mayores precisiones que conlleven a determinar el costo, secuencia, tiempo de cada actividad, flujo de información y materiales para cada una de las actividades desarrolladas.



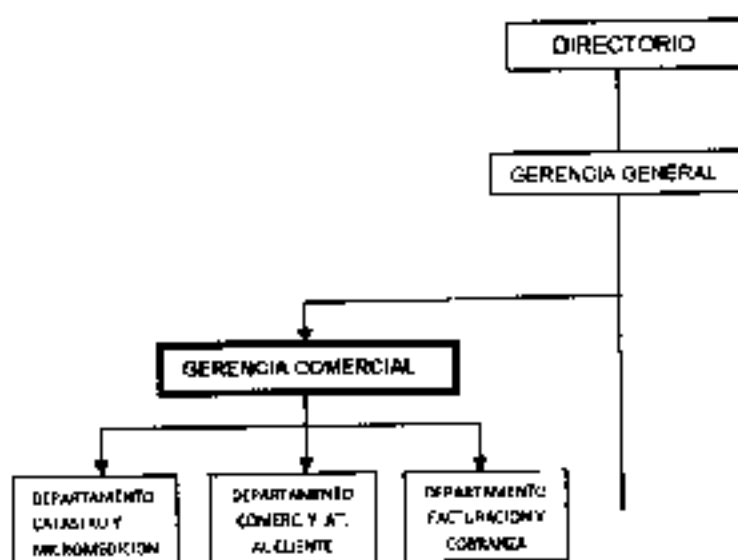

SEMAPA BARRANCA S.A.



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA GERENCIA COMERCIAL



INTRODUCCION

El presente Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial, se ocupa de los procedimientos administrativos que mantienen relación directa con el cliente, dentro de todo el ámbito del área Comercial.

El Manual de Procedimientos, es el que señala el procedimiento preciso a seguir para lograr el trabajo de todo el personal que desempeña funciones específicas. Describe en su secuencia lógica, las distintas operaciones o pasos de que se compone un proceso, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse. Siempre existe un mejor modo de hacer cualquier tarea y una vez que se encuentra este método, debe establecerse como el método que precisamente debe seguirse. El Presente Manual de Procedimientos, contiene un Texto que señala los procedimientos a seguir en la ejecución de los Procesos; se ilustra con Diagramas de Flujo según las circunstancias y necesidades que se emplean en el Procedimiento.

El Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial, es una de las herramientas de la organización que sirve para indicar cómo se debe hacer el trabajo dentro de un enfoque integrado de procesos, para ser manejados a través de la estructura orgánica definida para la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.



GERARDO VEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

Para ello el diseño del Manual opta por subdividir el sistema en procesos y eventos, los eventos en procedimientos y los procedimientos en actividades y tareas para facilitar su manejo.

VISION

Brindar una buena calidad y confianza de servicio para lograr la satisfacción del cliente y generar un buen valor para la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

MISION

La EPS. SEMAPA BARRANCA S.A. con la calidad y confianza del trabajo diario del equipo humano, íntegro e innovador, capacitado y motivado, garantizan el cumplimiento de nuestra visión y del propósito empresarial en equipo.

OBJETIVOS DE LA GERENCIA COMERCIAL.

- ✓ Proponer una política de Desarrollo de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., desde el punto de vista técnico y comercial en armonía con las disposiciones del Directorio, Gerencia General y de acuerdo con lo establecido en los Estatutos de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.
- ✓ Lograr una buena atención al cliente dentro de la actividad de comercialización en los plazos establecidos con puntualidad y esmero.
- ✓ Establecer, de conformidad con las normas vigentes, buenos controles efectivos y eficientes, para garantizar y brindar la calidad de un buen servicio de atención al cliente.
- ✓ Lograr que la contratación de medidores, facturación y recaudación por los servicios de agua y/o desagüe que presta la Empresa en Barranca y Distritos, se realice con eficiencia, efectividad y economía, en concordancia con la política de la Empresa con las disposiciones legales vigentes, normas de SUNASS, Normas Técnicas de Control y demás disposiciones pertinentes.
- ✓ Brindar atención eficiente al cliente dentro de la actividad de comercialización, manteniendo y promoviendo la imagen positiva de la Empresa.

OBJETIVOS DEL MANUAL.

- Cómo hacer el trabajo, formalizando los procesos, eventos y procedimientos actuales, dándoles un ordenamiento y coherencia en lograr resultados comunes.
- Reforzar el modelo de la estructura, diseñando los procesos y procedimientos para que respondan al manejo de resultados eficaces.
- Agilizar la toma de decisiones, buscando que cada unidad orgánica y proceso pueda tomar decisiones a su nivel, sin la intermediación de las unidades orgánicas superiores.
- Buscar la eficacia en los resultados y la eficiencia en lograr la reducción de costos.

ALCANCE DEL MANUAL

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación en todo el ámbito de la Gerencia Comercial, cuya difusión e implementación es de responsabilidad del Gerente Comercial, de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A.

BASE LEGAL

- Estatuto de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A. inscrito en el Registro de Sociedades Mercantiles de la Provincia de Barranca.
- Reglamento interno de Trabajo vigente.
- Ley N° 26338, Ley general de Servicios de Saneamiento
- Decreto Supremo N° 08.95.PRES. Reglamento de la Ley General de Saneamiento.



CELIA VIGO VELAZQUEZ



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

- Decreto Supremo N° 023.05.VIVIENDA-Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- Resolución de Superintendencia N° 1179-99-SUNASS de fecha 22.12.1999 "Importe a Facturar y Comprobantes de Pago de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario".
- Decreto Ley N° 25632 (T. 194, 163), que estableció la obligación de emitir comprobantes de pago en las transferencias de bienes en propiedad o en uso, o en prestaciones de servicios de cualquier naturaleza.
- Código Civil
- Resolución de Gerencia General N° 016-10 SUNASS-GG Reglamento de la Prestación de Servicios de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.
- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD.
- Resolución de Consejo Directivo N° 066-2006-SUNASS-CD.
- Ley N° 2744 Ley del Procedimiento Administrativo General.

APROBACION, ACTUALIZACION Y DIFUSION.

APROBACION.

- La aprobación del Manual de Procedimientos será mediante Resolución de Gerencia General. El Gerente General lo pondrá en vigencia siendo su potestad informar al Directorio.
- Es requisito previo para la aprobación del referido Manual de Procedimientos, la visación del Gerente Comercial, en señal de conformidad.

ACTUALIZACION.


- El Manual de Procedimientos se evaluará y revisará, en su nivel, por lo menos una vez al año. También podrá ser actualizado en los siguientes casos:
- Por disposición del Directorio y/o Gerencia General.
- A solicitud del Gerente Comercial.
- A solicitud de la Oficina de Planificación y Presupuesto.
- Cuando se apruebe o modifique una disposición administrativa o legal que afecte las funciones generales y atribuciones de la Gerencia Comercial y tenga relación con el Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial.

DIFUSION.

- La difusión estará a cargo de la Gerencia de Desarrollo Empresarial, a través de la Jefatura de la Oficina de Racionalización y Control de Gestión, debiendo distribuirse los Manuales de Procedimientos a la Gerencia de Comercial. Así mismo, se difundirá preferentemente por correo electrónico a las áreas y estará disponible en la red como herramienta de consulta.




GERENTE COMERCIAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
				Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

Gestionar y resolver en forma oportuna y de acuerdo a la normatividad vigente los reclamos comerciales que afectan directamente a la facturación, no relativos a la facturación, y reclamos por problemas operacionales.

ALCANCE.

Este Procedimiento involucra a la Gerencia Comercial, Gerencia técnica y Administraciones.

RESPONSABILIDADES.

Gerencia Comercial y Técnica: Supervisar y hacer cumplir las normas.

Jefes de Departamentos Comerciales y Técnica: Ejecutar acciones para atender los reclamos de acuerdo a la normatividad vigente. Gerente Comercial firma resolución atendiendo el recurso de reconsideración.

Jefe Del Departamento de Comercialización y Atención al Usuario: Atender y monitorear los reclamos de los clientes, supervisando el trabajo de los inspectores comerciales en base a resultados de las inspecciones internas y además de campo dentro de los plazos establecidos por las normas vigentes, y verificar firma a las resoluciones por entregar.

PROCEDIMIENTOS.


Son reclamos: Consumo elevado, Cambio de Categoría, Unidades de Uso, Error de lectura, Facturación sin Servicio, Conceptos Emitidos, Pagos no Procesados, Cobro Indevido, Medidor Instalado sin Procedimientos. Que afectan a la facturación y tienen incidencia directa en el monto a pagar por el usuario. Son recibidos por vía telefónica, por escrito o en forma personal. La atención de los mismos está establecida por el siguiente proceso:

Atención al cliente, reciben y atienden al Cliente:

- ✓ Antes de ingresar el reclamo analizan la pertinencia del mismo de acuerdo a las normas vigentes (información y orientación al cliente)
 - Da solución inmediata si el caso es factible, lo registra y da por culminado. (Identificación de reclamo)
 - Si amerita, continua proceso. (requisitos para presentar reclamo)
 - Reciben el reclamo comercial haciendo llenar al usuario el Formulario N° 02 y anexan copia del recibo en reclamo y copia del DNI del reclamante. En caso del representante deberá adjuntar carta poder legalizada o fedatada.
 - Ingresan al sistema la información del Formulario N° 02,
 - Bloquean en el sistema los meses reclamados con la anotación RC (recibo en reclamo) y su observación.
 - Programa de inspección, fecha día y hora




CESAR VICO VELADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACION	Código GC-AC-01-02	Vigencia			Ámbito o Localidad		
01			12	14	Barranca	X	Supe	X

- Hacen entrega del cargo del Formato N° 02 al cliente, con el número y código de reclamo respectivo
- Asigna carga de trabajo a los supervisor de reclamo en forma diaria

Los Supervisores Comerciales:

- Inspeccionan externa e internamente al predio del reclamante.
- Llenan los Formatos N° 05 y 06
- Hacen firmar formatos al cliente, dando conformidad a la inspección
- Notifica al cliente para la negociación dentro de los lineamientos de las directivas vigentes emitidas por Sunass.
- Retornan a oficina y entregan el expediente con los Formatos N° 05 y 06 al Jefe del Departamento de Comercialización y Atención al Cliente.

Jefe del Departamento de Comercialización y Atención al Cliente deriva el expediente.

- Al Departamento de Catastro y Micromedición y Facturación y Cobranza, si se trata de modificaciones a la base de datos y/o al Departamento de Facturación y Cobranza. Emite la nota de crédito si es el caso y devuelve expediente.
- A las asistentes comerciales para redactar resolución de Gerencia Comercial

Asistentes Comerciales.

- Redactan, asignan número y revisan la Resolución del reclamo.
- Elevan resolución y expediente para firma del Gerente comercial

Gerente comercial:

- Revisa y firma Resolución
- Depone la notificación al Usuario.
- Si el reclamo es fundado envía copia de la Resolución a las áreas involucradas, para sustento de las alteraciones realizadas.
- Si el reclamo es infundado archiva y espera acción del usuario.

Atención al cliente cierra el proceso del reclamo en el sistema, registrando.

- Procedencia.
- Fecha de atención
- Número de resolución y/o acta de conclusión.
- Número de notificación.

Se distribuye resolución.

- A través de los supervisores de reclamo remite original al usuario adjuntando cedula de Segunda original se anexa al expediente y es archivada.
- Después de 15 días hábiles si el usuario no presenta recurso de reconsideración o apelación se procede al cierre del reclamo en el sistema.
- En el caso de que el usuario continúe el proceso de reclamo presenta recurso de reconsideración ante la empresa o apelación ante TRASS.
- Presenta recurso de reconsideración y adjunta nuevas pruebas
- Llena el formato N° 8
- Se registra y se asigna un número y fecha de ingreso
- Se anexa recurso de reconsideración al expediente del reclamo en primera instancia
- Atención al Cliente vuelve a inspeccionar, repitiendo el proceso seguido en la primera instancia. se presentan dos opciones:




CÉSAR VICO VELADA



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS
A LA FACTURACION**

Código	Vigencia		
GC-AC-01-03	01	12	14

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---

Se ratifica Resolución de primera instancia.

- > Se emite notificación citando al usuario para conciliación, precisando fecha y hora. Si no asiste a la conciliación se emite la resolución infundada al recurso de reconsideración.
- > Cuando el cliente se apersona a Comercialización Atención al Usuario
- > Gerencia Comercial analiza el expediente y procede a la negociación la forma de pago de la deuda
- > Si el cliente acepta la negociación firma el Acta de Reunión de Conciliación, formato Nº 4 y culmina el proceso.
- > Si el cliente no acepta la negociación, se llena el Formato Nº 4 indicando que no hubo puntos de acuerdo y se hace firmar por el cliente
- > Emite la resolución infundada al recurso de reconsideración y notifica al usuario

No se ratifica Resolución de primera instancia.

- > Gerencia Comercial emite la resolución de recurso de reconsideración fundado
- > Se solicita al Departamento de Microcomercio y Catastro Facturación y Cobranza, la emisión de la Nota de Crédito
- > Departamento de Microcomercio y Catastro Facturación y Cobranza emite la nota de crédito
- > Gerencia Comercial emite la resolución de recurso de reconsideración infundada
- > Se aplica el procedimiento seguido en primera instancia.
- > En el caso de que el usuario continúe el proceso de reclamo presenta recurso de apelación ante TRASS.
- > Usuario llena formato Nº 8 y se anexa al expediente
- > Atención al Cliente, recopila prueba complementarias (Planos de Curvas de Nivel, Válvulas Purga de Aire, Continuidad, Presión) se adjunta al expediente
- > Se folia el expediente y se remite al TRASS dentro de los plazos normados
- > Se redacta carta dirigida al TRASS firmada por el Gerente Comercial.
- > Al cumplir el proceso el TRASS emite resolución y notifica al usuario y a la empresa para su cumplimiento. Los plazos para atender un reclamo comercial relativo a la facturación, están fijados en la tabla siguiente.

ETAPAS DE LOS RECLAMOS

PLAZOS

Para resolver el reclamo	30 días
Para notificar	5 días
Para que el cliente presente reconsideración o	15 días apelación
Para que la empresa resuelva la reconsideración	15 días
Para que la empresa notifique al usuario	5 días
Para que el cliente presente recurso de apelación	15 días
Para que la empresa organice el expediente y lo remita al TRASS.	5 días
Para que el TRASS resuelva el reclamo	30 días
Para que el TRASS notifique la resolución	5 días

- > Para que el TRASS pueda emitir la resolución Opcional hasta dependiendo de la complejidad del caso y 20 días más notificando previamente al usuario y a la EPS.
- > Los plazos son contados a partir de la presentación del reclamo (Formato 2) y se cuentan por días hábiles.



[Handwritten Signature]
GERENTE VICERRECTOR



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

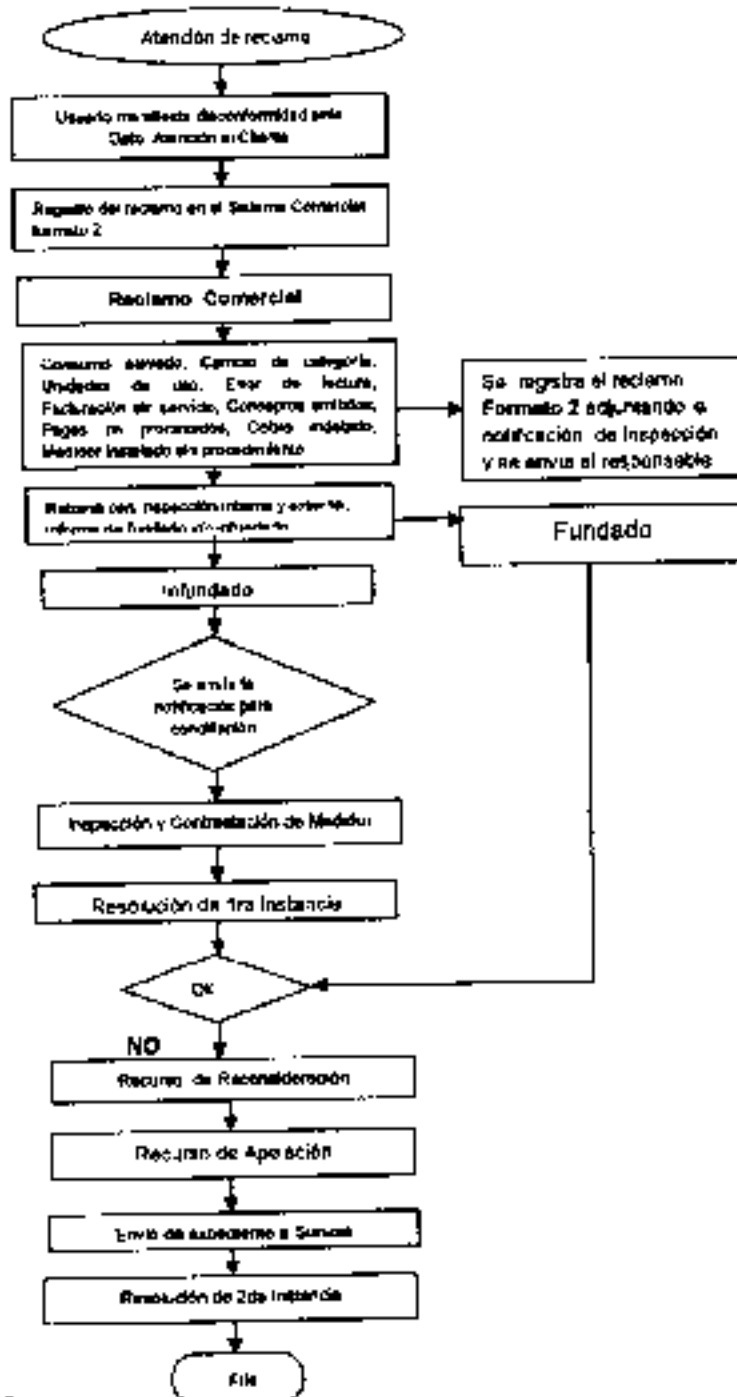
FLUJOGRAMA RECLAMOS COMERCIALES RELATIVOS A LA FACTURACION

Código
GC-AC-01-04


Vigencia
01 12 14

Ámbito o Localidad

Barranca X Supe X



[Handwritten Signature]
CENAR VEGA TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS OPERACIONALES	Código GC-AC- 02-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad		
				Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

Gestionar y resolver en forma oportuna y de acuerdo a la normatividad vigente los reclamos operacionales

ALCANCE.

Este Procedimiento involucra a las Áreas de la Gerencia Comercial y Áreas de la Gerencia técnica

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

ATC: Atención al Cliente

Formato N° 01: Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares Comerciales No Relativos a la Facturación y Problemas Operacionales

Formato N° 02: Presentación del Reclamo.

Formato N° 10: Cedula de Notificación Para Emisión de Resolución

TRASS Tribunal Administrativo de Resolución de Reclamos de Servicios de Saneamiento.

REFERENCIAS.

Resolución de Consejo Directivo N° 066-2005-SUNASS-CD y sus modificatorias

Resolución de Consejo Directivo N° 088-SUNASS-CD

Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento - Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD

RESPONSABILIDADES.

Gerentes Comercial y Técnica: Supervisar y hacer cumplir las normas

Jefes de Áreas Comerciales y Técnica: Ejecutar acciones para atender las solicitudes y reclamos de acuerdo a la normatividad vigente

Jefe del Departamento de Comercialización de Atención al Cliente: Atender y monitorear las solicitudes y reclamos de los clientes, supervisando el trabajo de las gestoras comerciales

Asistentes de Atención al Cliente: Brindar atención personalizada al cliente y emitir respuestas a las solicitudes y a los reclamos dentro de los plazos establecidos por las normas vigentes

PROCEDIMIENTOS.

Los reclamos: Falta de agua, Corte, Baja Presión, Fugas de agua en red de distribución, Conexión de agua y alcantarillado Ahoros, Cambio de marco y tapa cajas de agua, Cambio Tapas de Buzón, Instalación de conexión de agua y alcantarillado fuera de plazo, Tancadas de agua, Corte y rehabilitación agua y alcantarillado Inspección ocular, Uso de agua construcción, Facilidad de servicio, Inspección de obras, Cobro por uso indebido de servicio, son recibidos vía telefónica o en forma personal


EL CLIENTE PRESENTA SOLICITUD DEL RECLAMO.

Asistentes de Atención al Cliente:

- ✓ Reciben la solicitud del reclamo operacional
- ✓ Ingresan información del F-1 al sistema.
- ✓ Entregan cargo al cliente.




ESTER VÁSQUEZ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS OPERACIONALES	Código GC-AC-02-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
			Barranca	X	Supe	X		

- ✓ Derivan física y vía sistema la solicitud de reclamo a la responsable del Departamento de Operaciones.

Responsable Departamento de Operaciones de la Gerencia Técnica.

- ✓ Recibe la solicitud de reclamo, tanto física como virtual, en el Sistema
- ✓ Entrega solicitudes a los operarios.

El operario que realiza la intervención, completa los datos en la Orden de Trabajo:

Actualización de Catastro: en la planilla debe completarse con los nombres de las calles y la ubicación exacta donde realizó la intervención indicando la red, los accesorios, buzones y otros datos complementarios que considere necesario

Actualización de Datos: deberá completar los datos de la tubería, de los accesorios y sus códigos, buzones, roturas de calle y/o veredas.

- ✓ Servicio ejecutado: deberá completar los datos del trabajo realizado, los recursos y material empleados, con los datos del tipo de falla de fuga que corresponda.
- ✓ Comentarios de la Inspección: deberá completar los datos complementarios del trabajo realizado, haciendo firmar al usuario la conformidad de los trabajos realizados y luego la firma del operario
- ✓ En caso de negativa o de existir algún impedimento por parte del cliente en firmar el Reclamo, el operario deja constancia en la Solicitud de Servicio.
- ✓ Entregan al supervisor de campo las Solicitudes de Servicio atendidas.
- ✓ Determina las acciones a llevar a cabo en caso de detectar fallencias
- ✓ Entrega en forma permanente las Solicitudes de Servicio al Departamento de Operaciones.

El personal de Operaciones.

- ✓ Cierre el circuito de las solicitudes de servicios generadas.
- ✓ Remite las Solicitudes de Servicios a la Unidad de GIS.
- Responsable de la Unidad del GIS actualiza el GIS Técnico/comercial
- Responsable de Operaciones remite repuesta a la orden trabajo vía virtual a Atención al Cliente. Formato N° 1
- El responsable de Atención al Cliente notifica al usuario la solución a su solicitud
- Los reclamos operacionales deben ser atendidos conforme a los plazos fijados en la tabla siguiente.

TIPIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS OPERACIONALES

PLAZOS

A. Filtraciones


- Para filtraciones de agua externas hacia el predio 5 días calendario

B. Problemas en el servicio de agua potable





 CÉSAR VILCO PEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS OPERACIONALES	Código GC-AC-02-03	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
Barranca		X	Supe	X			

- Fugas en conexión domiciliar (deficiencia en el reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento) 24 horas
- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja del medidor o de la conexión domiciliar. 2 días hábiles
- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la Conexión domiciliar que cuenta con estudio de factibilidad favorable 3 días hábiles
- Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo 2 días hábiles

C. Problemas en el servicio de alcantarillado.


- Aforo en conexión de alcantarillado 24 horas
- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja de registro o de la conexión domiciliar. 2 días hábiles
- Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo 2 días hábiles
- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliar que cuenta con estudio de factibilidad favorable. 2 días hábiles

Los plazos son contados a partir de la presentación de la solicitud

El usuario tiene la oportunidad de formalizar el reclamo operacional ante la EPS un mes después de transcurrido el plazo para la solución del problema sin que la EPS haya cumplido con ello.

FLUJOGRAMA.




ESTER VÁSQUEZ REJADA



SEMAPA BARRANCA S.A.

SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

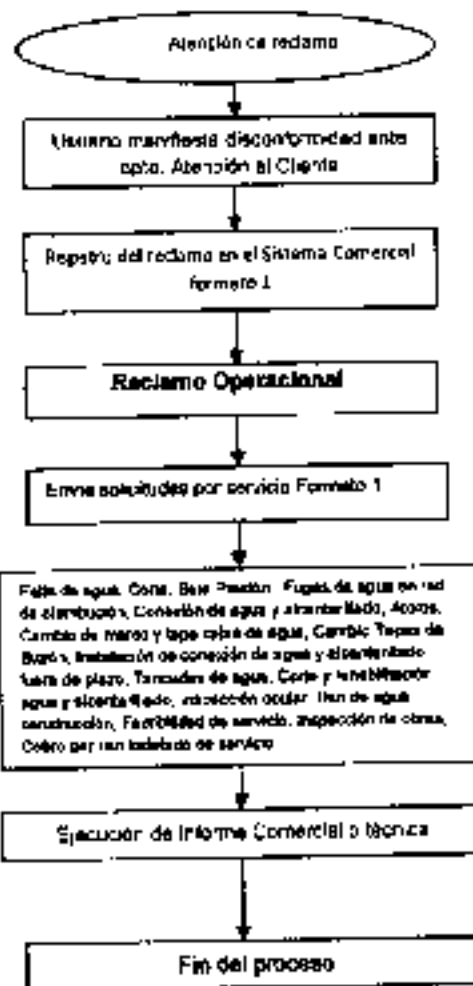
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS OPERACIONALES


Código	Vigencia		
GC-AC-02-04	01	12	14

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---



[Handwritten signature]
 ADRIANA VIGORUZA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS PARTICULARES NO RELATIVOS A LA FACTURACION	Código GC-AC- 03-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
		Barranca	X	Supr	X			

OBJETIVO.

Gestionar y resolver en forma oportuna y de acuerdo a la normatividad vigente los reclamos operacionales.

ALCANCE.

Este Procedimiento involucra a las Unidades de la Gerencia Comercial y Unidades de la Gerencia Operacional.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

ATC: Atención al Cliente.

Formato N° 01: Formato de Solicitud de Atención de Problemas Particulares Comerciales No Relativos a la Facturación y Problemas Operacionales.

Formato N° 02: Presentación del Reclamo.

Formato N° 10: Cedula de Notificación Para Emisión de Resolución

TRASS: Tribunal Administrativo de Resolución de Reclamos de Servicios de Saneamiento

REFERENCIAS.

Resolución de Consejo Directivo N° 088-2006-SUNASS-CD y sus modificaciones.

Resolución de Consejo Directivo N° 088-SUNASS-CD.

Reglamento de Calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento.- Resolución de Consejo Directivo N° 011-2007-SUNASS-CD

RESPONSABILIDADES.

Gerentes Comercial y Técnica: Supervisar y hacer cumplir las normas

Jefes de Área Comercial y Técnica: Ejecutar acciones para atender las solicitudes y reclamos de acuerdo a la normatividad vigente

Jefe del Departamento de Atención al Cliente: Atender y monitorear las solicitudes y reclamos de los clientes, supervisando el trabajo de las gestoras comerciales.

Asesantes Comerciales: Brindar atención personalizada al cliente y emitir respuestas a las solicitudes y a los reclamos dentro de los plazos establecidos por las normas vigentes

PROCEDIMIENTOS.

Los reclamos, Filtaciones de agua sodamas hacia el predio, fugas en conexión domiciliaria, negativa de la EPS a realizar mantenimiento caja de medidor o conexión domiciliaria, negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliaria, negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro alero en conexión domiciliaria, negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de caja de registro o conexión, negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro, negativa de la EPS a realizar reubicación de la conexión domiciliaria, son recibidos vía telefónica o en forma personal. La atención de los reclamos operacionales está establecida en las Directivas


El Cliente presenta Solicitud del Reclamo.

ATENCIÓN AL CUENTE.

- ✓ Reciben la solicitud del reclamo operacional
- ✓ Ingresan información del formato -1 al sistema
- ✓ Entregan cargo al cliente.




CRISTIAN VIGO PIÑAZA

 SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS							
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS OPERACIONALES		Código	Vigencia	Ámbito o Localidad			
	GC-AC-03-02	01	12	14	Barranca	X	Supe	X

- ✓ Denvan física y vía sistema la solicitud de reclamo al responsable del Departamento de Operaciones, Catastro y Micromedición, Facturación y Cobranza.

Responsable Departamento de Operaciones de la Gerencia Técnica.

- ✓ Recibe la solicitud de reclamo, tanto física como virtual, en el sistema.
- ✓ Entrega solicitudes a los operarios

El operario que realiza la intervención, completa los datos en la orden de trabajo.

- ✓ **Actualización de Catastro.** en formato debe completarse con los nombres de las calles y la ubicación exacta donde realizó la intervención indicando la red, los accesorios, buzones y otros datos complementarios que considere necesario.
- ✓ **Actualización de Datos:** deberá completar los datos de la tubería, de los accesorios y sus códigos, buzones, roturas de cañe y/o veredas.
- ✓ **Servicio ejecutado;** deberá completar los datos del trabajo realizado, los recursos y material empleados, con los datos del tipo de falla de fuga que corresponda.
- ✓ **Comentarios de la inspección:** deberá completar los datos complementarios del trabajo realizado, haciendo firmar al usuario la conformidad de los trabajos realizados y luego la firma del operario.
- ✓ En caso de negativa o de existir algún impedimento por parte del cliente en firmar el Reclamo, el operario deja constancia en la Solicitud de Servicio.
- ✓ Entregan al supervisor de campo las Solicitudes de Servicio atendidas.

El supervisor de campo controla las tareas ejecutadas y la coherencia de los datos consignados en la Solicitud de Servicio, y:

- ✓ Determina las acciones a llevar a cabo en caso de detectar falencias.
- ✓ Entrega en forma permanente las Solicitudes de Servicio al Departamento de Operaciones

El personal del Departamento de Operaciones.

- ✓ Cierra el circuito de las solicitudes de servicios generadas.
- ✓ Remite las Solicitudes de Servicios a la Unidad de GIS
- ✓ Responsable de la Unidad de GIS actualiza el GIS Técnico/comercial.
- ✓ Responsable de Operaciones remite remite a la orden trabajo vía virtual a Atención al Cliente, Formato N° 1
- ✓ El responsable de Atención a Cliente notifica al usuario la solución a su solicitud.
- ✓ Los reclamos operacionales deben ser atendidos conforme a los plazos fijados en la tabla siguiente:

TIPIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS OPERACIONALES

PLAZOS

A Filtraciones

- Filtraciones de agua externas hacia el predio

5 días calendario

B Problemas en el servicio de agua potable

- Fugas en conexión domiciliar (definición en el reglamento de calidad de la prestación de servicios de saneamiento)


24 horas

- Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja del medidor o de la conexión domiciliar

2 días hábiles




SHEAN VITO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS OPERACIONALES	Código		Vigencia		Ámbito o Localidad		
GC-AC-03-03		01	12	14	Barranca	X	Supe	X

- Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliar que cuenta con estudios de factibilidad favorable 2 días hábiles
 - Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo 2 días hábiles
- C Problemas en el servicio de alcantarillado**
- Atoro en conexión de alcantarillado 24 horas
 - Negativa de la EPS a realizar mantenimiento por deterioro o daño de la caja de registro o de la conexión domiciliar 2 días hábiles
 - Negativa de la EPS a realizar ampliación de diámetro que cuenta con estudio de factibilidad positivo 2 días hábiles
 - Negativa de la EPS a realizar la reubicación de la conexión domiciliar que cuenta con estudio de factibilidad favorable 2 a 4 días hábiles

Los plazos son contados a partir de la presentación de la solicitud.

El usuario tiene la oportunidad de formalizar el reclamo operacional ante la EPS un mes después de transcurrido el plazo para la solución del problema informado, sin que la EPS haya cumplido con ello.

CATASTRO Y MICROMEDICION.


- ✓ Recibe la solicitud de reclamo, tanto física como virtual, en el sistema
- ✓ Entrega solicitudes a los operarios

El operario que realiza la intervención, completa los datos en la solicitud de reclamo:

Actualización de Catastro: en la planilla debe completarse con los nombres de las calles y la ubicación exacta donde realizó la intervención, indicando la red, los accesorios, buzones y otros datos complementarios que considere necesario.




SILVIA VARGAS YANABÁ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS OPERACIONALES	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GC-AC-03-04		01	12	14	Barranca	X	Supe

Relevamiento de Datos: deberá completar los datos de la tubería, de los accesorios y sus códigos, buzones, roturas de calle y/o vereda.

Servicio ejecutado: deberá completar los datos del trabajo realizado, los recursos y material empleados, con los datos del tipo de: ingresar b - c - d - e del formato 1.

Comentarios de la Inspección: deberá completar los datos complementarios del trabajo realizado, haciendo firmar al usuario la conformidad de los trabajos realizados y luego la firma del operario.

En caso de negativa ó de existir algún impedimento por parte del cliente en firmar el Reclamo, el operario deja constancia en la Solicitud de Servicio.

Entregan al supervisor de campo las Solicitudes de Servicio atendidas.

El supervisor de campo controla las tareas ejecutadas y la coherencia de los datos consignados en la solicitud de servicio, y:

- ✓ Determina las acciones a llevar a cabo en caso de detectar falencias.
- ✓ entrega en forma permanente las solicitudes de servicio a atención del cliente.

El personal de los Departamentos Involucrados.

- ✓ Cierre el circuito de las solicitudes de servicios generadas.

Responsable de la Unidad del GIS actualiza el GIS Técnico/comercial.

- ✓ Responsables de los departamentos involucrados remiten respuesta a la orden trabajo via virtual a Atención al Cliente, Formato N° 1.
- ✓ Remite las Solicitudes de Servicios a la Unidad de GIS.

Responsable de la Unidad del GIS actualiza el GIS Técnico/comercial.

- ✓ Responsables de los departamentos involucrados remiten respuesta a la orden trabajo via virtual a Atención al Cliente, Formato N° 1.
- ✓ El responsable de Atención al Cliente notifica al usuario la solución a su solicitud y realiza cierre de la solicitud en el sistema.

Los plazos son contados a partir de la presentación de la solicitud.

El usuario tiene la oportunidad de formalizar el reclamo Operacional y por problemas particulares no relativos a la facturación ante la eps. Un mes después de transcurrido el plazo para la solución del problema.

FLUJOGRAMA.




JUAN VICO TEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

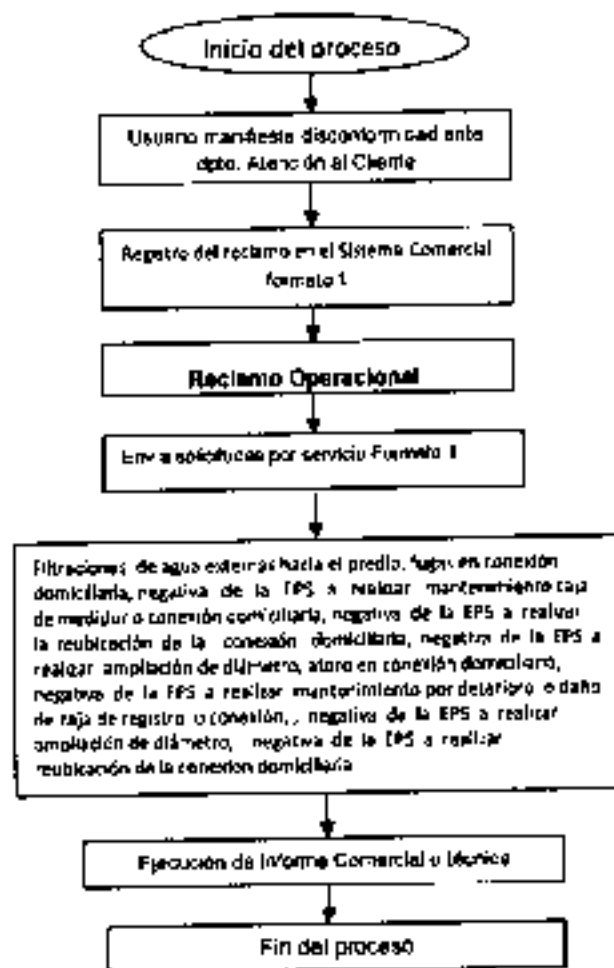
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS POR PROBLEMAS OPERACIONALES


Código	Vigencia		
	01	12	14
GC-AC-03-04			

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supé	X
----------	---	------	---



[Handwritten signature]
GERENTE GENERAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	PROCESO DE FACTURACION DE RECIBOS	Código GC- FACB-01- 01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
			Barranca	X	Supe	X		

OBJETIVO.

Establecer la metodología a seguir para asegurar la exactitud, calidad y oportunidad de la facturación masiva de los recibos mensuales que se giran a los usuarios para cobrarlos los servicios suministrados.

ALCANCE.

Este Proceso involucra al Gerente Comercial y al personal de la Oficina de Informática y Administraciones.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

Consistencia: Corrección de anomalías que pudieran ocurrir el proceso de ingreso de información al sistema.

Facturación: Conjunto de procedimientos para la emisión de los recibos.

Tarifa: Costo por M3 que se le asigna a un cliente.

PROCEDIMIENTOS

A continuación se mencionan las distintas actividades que involucra el proceso de facturación en la Empresa

El Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza.

- ✓ En el sistema cierra el periodo anterior y apertura el nuevo periodo de facturación
- ✓ Solicita al Jefe de la Oficina de Informática la consistencia de la base de datos

El jefe de la Oficina de Informática genera copia de archivos en formato Excel y base de datos y entrega la siguiente información:


- ✓ Servicios asignados a la unidad (predio) con fecha de cierre.
- ✓ Predios habilitados sin conexiones activas (unidades de servicio).
- ✓ Predios con servicio cortado y con conexiones activas en el sistema.
- ✓ Control de pagos a cuenta sin aplicación a la deuda.
- ✓ Notas de crédito generadas sin aplicación a la deuda.
- ✓ Predios con medidor y servicio medido y asignado.
- ✓ Predios con medidor dado de baja y con servicio medido, debiendo corresponderle servicio asignado.
- ✓ Predios con ciertos tipos de servicio registrados que difieren a los servicios activos en uso, como:
 - Agua y alcantarillado registrado que solo cuentan con servicio de agua activos.
 - Solo agua registrada, pero cuentan con los dos servicios activos
 - Solo alcantarillado registrado, pero cuentan con los dos servicios activos, etc.

El Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza

- ✓ Verifica en pantalla la información de la consistencia con los datos del sistema y procede a la corrección o confirmación de la base de datos




GERENTE VICE PRESIDENTE

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	PROCESO DE FACTURACION DE RÉCIBOS	Código	Vigencia			Ambito o Localidad		
GC-FACB-01-02		01	12	14	Barranca	X	Supe	X

- ✓ Procede a efectuar el cálculo de los importes a facturar por planes de financiamiento, servicios asignados (no medidos) y servicios medidos.

El Jefe de la Oficina Informática y Departamento de Facturación y cobranza, genera automáticamente un archivo en formato Excel que contiene los importes a facturar y lo distribuye a los Departamentos de Facturación y Cobranza, Micromedición y Catastro y Administraciones para que analicen, observen y/o confirmen la información.

El Jefe de la Oficina Informática y Departamento de Facturación y cobranza, genera automáticamente un archivo en formato Excel que contiene los importes a facturar y lo distribuye a las áreas Cobranza, medición, Catastro y Administraciones para que analicen, observen y/o confirmen la información.

Los responsables de los Departamento reportan al Gerente Comercial las observaciones y/o confirmación de la información.

El departamento de Facturación y Cobranza en el sistema:

- ✓ Confirma el cálculo y transfiere los importes facturados a la Cuenta Corriente de cada cliente.
- ✓ Realiza proceso automático de lotes de impresión por ciclos de facturación donde se genera:
 - ✓ Imagen de los planes de financiamiento
 - ✓ Imagen de los recibos asignados
 - ✓ Imagen de los recibos medidos
- ✓ Confirma las imágenes y se genera los archivos de los recibos por sectores y rutas de reparto de impresión.
- ✓ Imprimen los recibos por cada archivo de sectores y rutas de reparto generados
- ✓ Con los primeros recibos impresos, realiza un control de calidad de la impresión para detectar deficiencias en los importes facturados, conceptos facturados, histograma, fecha de vencimiento, fecha de corte y mensaje al usuario.
- ✓ Si la información presenta inconsistencias, paraliza el proceso y corrige anomalías.
- ✓ Si la información es conforme, ordena la impresión del traye completo de los recibos.
- ✓ Dispone ordenar los recibos por rutas de reparto y elabora el "Cargo de Entrega de Recibos" consignando el número del primero y último recibo de la ruta y la cantidad de recibos a entregar.
- ✓ Entrega los recibos con cargo al responsable de realizar el reparto

FLUJOGRAMA.




 JUAN VICO TEJADA



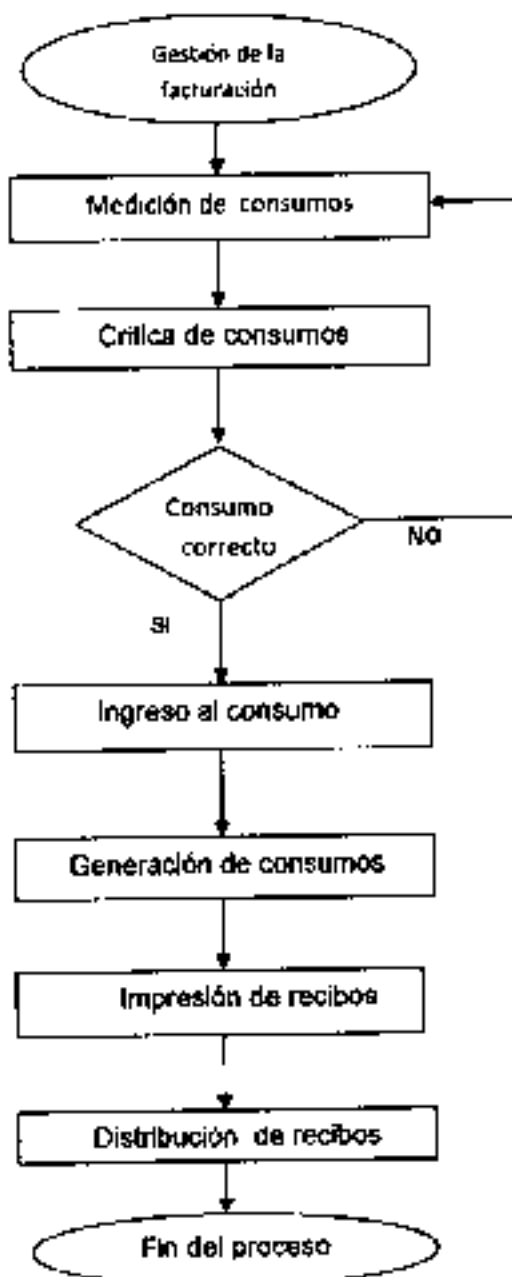
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA PROCESO DE
FACTURACION DE RECIBOS

Código	Vigencia		
GC- FACB- 01-03	01	12	14

Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supe	X




CÉSAR VILLO VEJADA



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

**CONTROL DE CALIDAD DE LA
FACTURACIÓN**

Código	Vigencia		
	01	12	14
GC- FACB- 02-01			

Ambito o Localidad			
Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

Establecer la metodología adecuada para un buen control de calidad en la ejecución de la facturación y Permitiendo mostrar y registrar la conformidad de los responsables de los procesos que influyen en la facturación

ALCANCE.

Se aplica en todos los sistemas de la Gerencia Comercial de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A., involucrándose a la Gerencia General, Gerencia Administrativa, Gerencia Comercial, Gerencia Técnica y Administraciones

REFERENCIAS.

- ✓ Reportes de consistencia de estado de clientes, estado de conexión y tipo de servicio.
- ✓ Autorización de las fechas de convenios de pago.
- ✓ Relación de lecturas por cambio de medidoras.
- ✓ Relación de conexiones con medidor con cajas de seguridad
- ✓ Resumen y relación de lecturas por cambio de medidoras por ciclo.
- ✓ Relación de clientes por corte y repones.
- ✓ listado depurado de facturación no deseada.
- ✓ Procedimiento de facturación para observaciones de campo.

RESPONSABLES.

Gerente General. Garantiza el cumplimiento del presente procedimiento.

Gerente de Administración. Provee los recursos materiales y financieros para la ejecución del presente procedimiento.

Gerente Técnico y Administraciones. Verifican la interpretación, ejecución y cumplimiento, por parte de los operarios, de los lineamientos indicados en el presente

Gerencia Comercial y Departamento de Facturación y Cobranza. Cumplen estrictamente los lineamientos indicados en el presente procedimiento

PROCEDIMIENTOS.

- ✓ Recepción de estados de consistencia del Departamento de Micromedición y catastro.
- ✓ Verificación en la base de datos de los estados catastrales del cliente y las conexiones.
- ✓ Recepción de los compromisos de pago de los clientes (corte y repones).
- ✓ Ejecución del programa de actualización de fechas de convenios en el software de facturación.
- ✓ Verificación de la relación de convenios con estados del cliente, factibles, potenciales y anulados generados por el Dpto. atención al cliente.
- ✓ Ingreso de lecturas por cambio de medidor del Departamento de Micromedición y Catastro.
- ✓ Generación de la facturación no deseada por ciclo y envío de los reportes los supervisores.
- ✓ Generación del cálculo de la facturación y entrega de los reportes a los supervisores de ciclo y administradores menores.
- ✓ Verificación y validación de los ajustes de los programas corregidos por la Oficina de informática.

DISTRIBUCION.

Este documento es utilizado por

- Gerencia Comercial
- Departamento de Facturación y Cobranzas



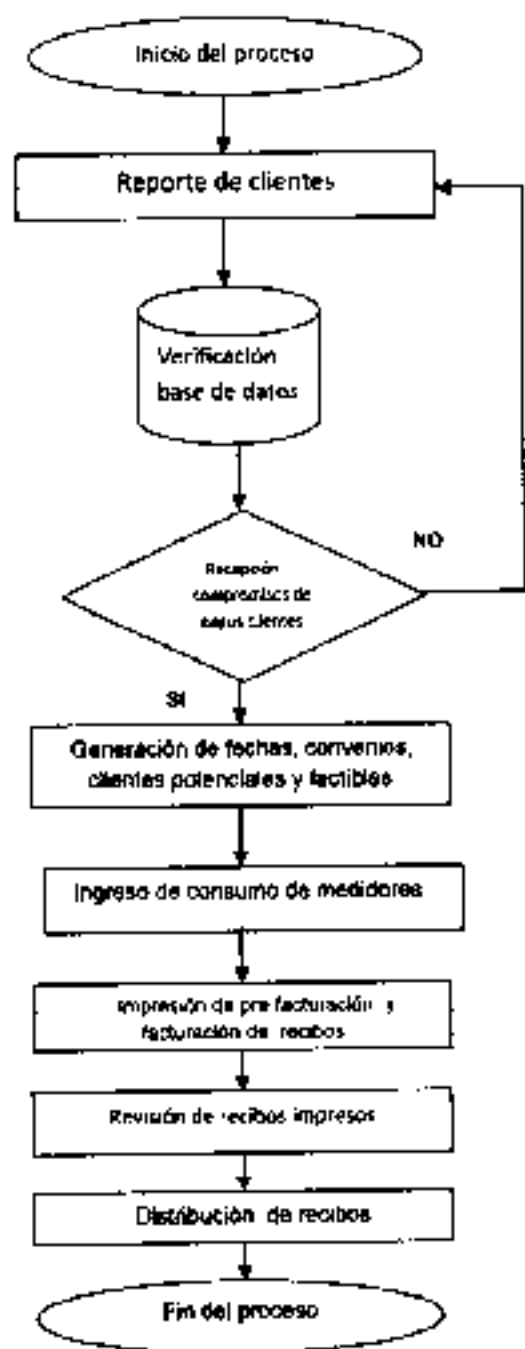
[Handwritten signature]
EMER VILLO VILLO



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA CONTROL DE CALIDAD DE LA FACTURACION	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GC-FACB-02-02	01	12	14	Barranca	X	Supé



[Handwritten signature]
ENRIQUE VILLO VILLADA



**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.**

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

REAPERTURA DEL SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GC- FACB- 03-01	01	12	14	Barranca	X	Supé X

OBJETIVO.

El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología para la ejecución de las reaperturas de los servicios de agua y alcantarillado, aplicados a clientes con servicios cortados que han regularizado su deuda.

ALCANCE.

Este instructivo involucra al personal del Departamento de Facturación y Cobranzas.

DEFINICIONES.

Reapertura de Servicio de agua y alcantarillado. Consiste en la reposición del servicio de agua potable y/o alcantarillado, de acuerdo a la tipología del cierre de servicio.

Orden de Trabajo. Disposición escrita para ejecutar la reapertura del servicio.

Carga de trabajo. Número de reaperturas asignadas a los operarios.

RESPONSABILIDADES.

Gerente Comercial, garantizar el cumplimiento de todos los lineamientos indicados en la presente cartilla.

Jefe de la Unidad de Cobranzas, Supervisión del cumplimiento de lo establecido en la presente cartilla.

Personal del equipo funcional de Cortes y Reposiciones,

Cumplir con los lineamientos indicados en la presente cartilla.

PROCEDIMIENTO.

Las actividades comerciales que se realizan en el proceso de reapertura de los servicios de agua y/o alcantarillado se describen a continuación y en el diagrama de flujo.

Cuando corresponde reapertura de servicio se genera en el sistema una Orden de Trabajo para reconexión.

Responsable del equipo de cortes y reaperturas.

- ✓ Emite las Órdenes de Trabajo generadas.
- ✓ Distribuye las órdenes de trabajo entre operarios
- ✓ Entrega las herramientas y materiales necesarios para ejecutar el trabajo asignado.
- ✓ Verifica que los operarios se presenten debidamente uniformados y utilicen los implementos de seguridad proporcionados por la empresa.

El operario

- ✓ Ubica el predio
- ✓ Procede a realizar la reapertura de los servicios según corresponda.
- ✓ Comunica y pide al cliente que verifique el estado de los servicios.
- ✓ Completa datos en la orden de trabajo, confirmando la ejecución de la reapertura
- ✓ Hace firmar al cliente, desglosa la parte inferior y le entrega como constancia
- ✓ Pasa al siguiente predio
- ✓ Retoma a la oficina, cubre la labor y reporta las conexiones ejecutadas e informa casos que impidieron cumplir con su tarea, si fuera el caso
- ✓ El responsable del equipo de cortes y reaperturas procede a confirmar en el sistema la ejecución de las órdenes de trabajo y reporta a la unidad de Catastro
- ✓ Al finalizar el mes el responsable del equipo de cortes informa por intermedio del área de Cobranzas sobre todas las reaperturas efectuadas en el mes.
- ✓ Durante el proceso de facturación realiza la constancia verificando que todas las reaperturas informadas estén debidamente facturadas.



[Handwritten signature]
IVAN VÍGO PEJADA



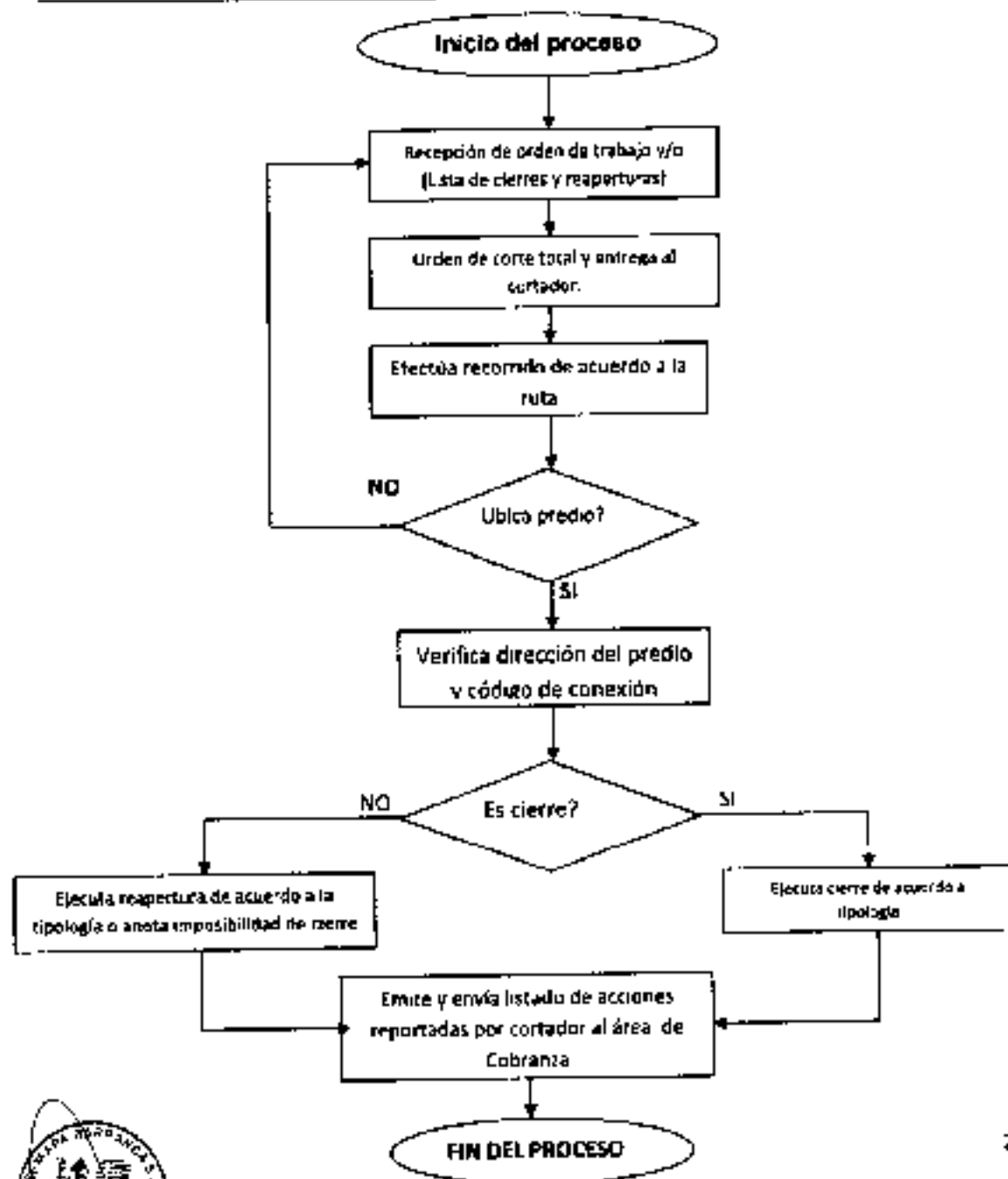
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS


REAPERTURA DEL SERVICIO DE AGUA Y
ALCANTARILLADO

Código	Vigencia		
GC- FACB- 03-02	01	12	14

Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supe	X




CESAR VICO MEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
						Barranca X Supe X	

OBJETIVO.

Gestionar el corte temporal de los servicios de agua potable y/o alcantarillado a solicitud de los clientes.

ALCANCE.

Este Procedimiento involucra a las Áreas de la Gerencia Comercial y Administraciones.

DEFINICIONES.

Corte Temporal.

Es la suspensión de los servicios de agua y/o alcantarillado a solicitud del usuario por motivo ausencia temporal del predio.

RESPONSABILIDADES.

Gerencia Comercial

Garantizar que, en toda la Empresa, se cumplan los lineamientos indicados en el presente instructivo.

Responsables de Áreas Comerciales y Administraciones.

Controlar y Supervisar que se cumplan los lineamientos indicados que derivan del presente instructivo.

PROCEDIMIENTOS.

Los clientes inactivos pueden estar clasificados en dos grupos. Con deuda y sin deuda. El registro del corte de los servicios en el sistema permite suspender la emisión de facturaciones futuras en tanto el predio permanezca deshabitado.

A continuación se mencionan las distintas etapas que involucra la atención del corte temporal, a solicitud del cliente.

El cliente.

Solicita por escrito el corte temporal de los servicios en la oficina de atención al cliente.

Afirmar la solicitud, declara que el predio se encuentra deshabitado.

Comercialización y Atención al Cliente.

- ✓ Verifica en la cuenta corriente del cliente si mantiene o no deuda, a la fecha.
- ✓ Si no tiene deuda, prosigue el trámite.
- ✓ Si tiene deuda, se requiere al cliente el pago del colateral por concepto de corte para que proceda su solicitud.
- ✓ Si no paga, no procede el trámite.
- ✓ Si paga, procede el trámite. Con el comprobante de pago se genera en el sistema una orden de trabajo pendiente, que el equipo de cortes debe ejecutar y luego confirmar.
- ✓ Recibe la solicitud del usuario.
- ✓ La deriva al área de Cobranzas (cortes y reposiciones).

El responsable del Departamento de Facturación y Cobranzas (corta y reposiciones)

- ✓ Provee la solicitud y dispone que los cortadores verifiquen el estado de los servicios in situ.

Los cortadores in situ, al encuentran el predio habitado.


- ✓ No ejecutan el corte de los servicios.
- ✓ Devuelven la solicitud al área de Atención al Cliente.
- ✓ El área de atención al Cliente cursa notificación al cliente indicándole la improcedencia de su solicitud.

Los cortadores in situ, si encuentran el predio deshabitado:

- ✓ Proceden a efectuar el corte físico de los servicios.
- ✓ Llenan el formato de Corte de Servicio y hacen firmar al usuario.



[Handwritten Signature]
ENNA VIDAL VELOZ

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	CORTE TEMPORAL	Código GC- FACB- 04-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
			Barranca	X	Supé	X		

- ✓ Desglosan la parte inferior del formato y la entregan al cliente como constancia.
 - ✓ Devuelven la solicitud con el formato de corte al Jefe del Departamento de Facturación y Cobranzas.
- El Jefe del Departamento de Facturación y Cobranzas.**
- ✓ Procede a registrar el corte temporal de los servicios en el sistema anotando la fecha del corte y la indicación hasta que día tuvo el servicio para que este sea considerado en la facturación.
 - ✓ Todos los meses verifica el estado del corte temporal en campo.
 - ✓ Si a los seis meses siguen deshabilitados se solicita al cliente la renovación del corte temporal, debiendo éste pagar el derecho correspondiente.
 - ✓ Si se encuentra habilitado con los servicios activos.
 - ✓ Se notifica y requiere el pago de la reposición.
 - ✓ Se habilita el estado del servicio en el sistema para la facturación correspondiente.

DISTRIBUCION.

Este documento es utilizado por

- Gerente Comercial
- Departamento de Facturación y Cobranzas
- Personal de cortes.

FLUJOGRAMA



[Handwritten signature]
EVER WILSON VEJADA



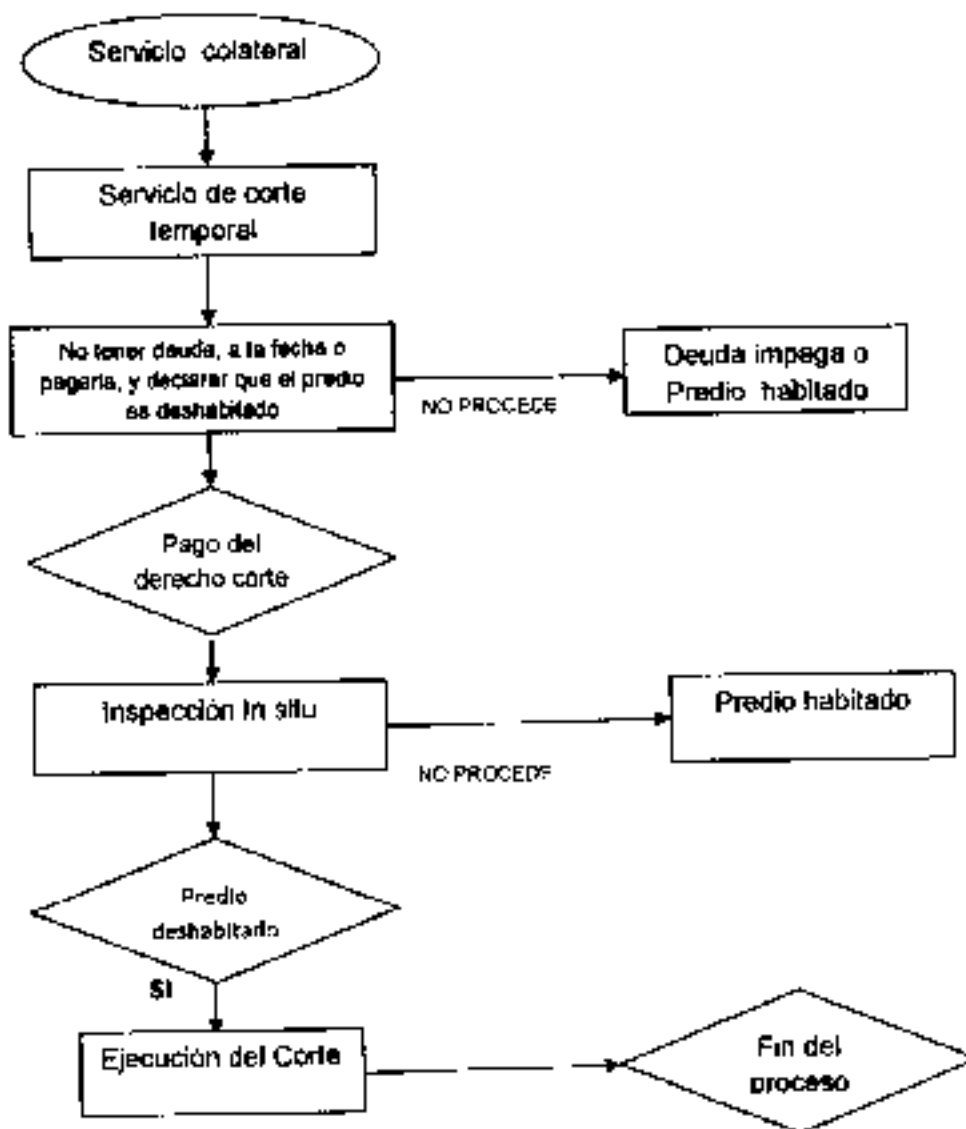
SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA CORTE TEMPORAL

Código	Vigencia		
GC- FACB- 04-03	01	12	14

Ámbito o Localidad			
Barranca	X	Supe	X




CESAR VIQUE TEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE COBRANZA

Código	Vigencia		
GC- FACB- 05-01	01	12	14

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supe	X
----------	---	------	---

OBJETIVO.

Asegurar la eficiencia del cobro y una adecuada rotación de cuentas por cobrar satisfaciendo las metas establecidas por la Empresa

ALCANCE.

Este Procedimiento involucra a todos los Departamentos de la Gerencia Comercial y Administraciones.

DEFINICIONES.

Notificación.

Documento por el cual se le comunica al cliente vencimiento de sus recibos otorgándosele el plazo perentorio para su cumplimiento, antes de proceder al corte de los servicios.

Resúmenes de deuda.

Son documentos de la forma de un recibo pero que contienen el detalle de la deuda acumulada por el cliente, cuando ésta se encuentra con el servicio cortado y no se le ha facturado el consumo del mes corriente.

Cortes simples.

Suspensión mediante corte en caja de los servicios de agua potable a los clientes por deudas de dos meses de consumo vencidos

Cortes drásticos.

Suspensión mediante corte con retiro de un metro de tubería de los servicios de agua potable a los clientes por deudas de tres meses a más de consumo

Corte de Alcantarillado.

Obstrucción o taponado de la caja de registro de alcantarillado a aquellos clientes que no respondieron al pago después del corte drástico.

RESPONSABILIDADES.

Gerencia Comercial.

Garantizar que, en toda la Empresa, se cumplan los lineamientos indicados en el presente instructivo

Responsable Departamento de Facturación y Cobranzas.

Controlar y Supervisar que se cumplan los lineamientos indicados que derivan del presente procedimiento.

PROCEDIMIENTOS.

A continuación se mencionan las principales etapas que involucra la cobranza en la Empresa.

Recepción de Recibos.

El responsable del Departamento de Facturación y Cobranzas recibe del responsable del Departamento de Microcomercialización y Catastro, los recibos y resúmenes de deuda impresos y consolidados por ciclos de facturación y rutas de reparto.

Distribución de Recibos.

El responsable del Departamento de Facturación y Cobranzas elabora los cargos para la distribución y distribuye la carga de trabajo a cada repartidor con un promedio de 500 recibos por día.


Cobranza de Recibos.

Comprende las actividades de incentivo, persuasión y coacción según sea el caso, ejecutadas para conseguir que los clientes paguen sus deudas contraídas con la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

Cobranza a usuarios regulares.

Cobranza a clientes cuyo recibo contiene deuda de un solo mes.



 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	GESTION DE COBRANZA	Código GC- FACB- 05-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	X	Supa	X	X

Consideraciones.

- ✓ Pueden pagar hasta la fecha de vencimiento sin interés moratorio.
- ✓ Vencido el plazo, pueden pagar hasta fin de mes con interés moratorio

Comunicados.

- ✓ El responsable del Área de Cobranza coordina con la Oficina de Imagen Institucional, preparan comunicados y difunden las fechas de inicio y finalización de la distribución de recibos a través de los medios de comunicación.

Cobranza a usuarios morosos.

Cobranza a clientes cuyo recibo contiene deuda acumulada de dos a más meses y/o un mes de consumo más cuota(s) de convenio impaga(s).

Consideraciones.

Cuando el cliente tiene dos meses acumulados o un mes más cuota de convenio impaga tiene plazo para pagar con interés moratorio hasta la fecha de vencimiento del recibo; al día siguiente queda sujeto a corte de los servicios.

- ✓ Cuando el cliente tiene más de dos meses acumulados y/o cuotas de convenio impagas está sujeto a corte de los servicios en cualquier momento.
- ✓ En caso de que los principales consumidores se atrasen en sus pagos se aplica los Procedimientos anteriores

Notificaciones. conteniendo el resumen de sus deudas, se hacen llegar a los clientes morosos, otorgando un plazo perentorio para la realización del pago.

Corte del servicio.

Es la acción de suspender el servicio al usuario. Están clasificados como Corte simple, Corte drástico y Corte de alcantarillado.

Reapertura de Servicio.

Es la acción de reponer el servicio de agua o alcantarillado a un cliente moroso luego de haber pagado su deuda.

La gestión de corte.

Se inicia con el análisis de la cartera morosa, en la que se evalúan varios aspectos, tales como: sectores morosos, antigüedad de deudas, importes morosos, y zonas abastecidas, antes de programar los cortes.

Recaudación.

Involucra las actividades de cobro y cancelación de los comprobantes de pago, depósito del dinero en el banco, liquidación de cuantías y entrega de la documentación a la tesorería de la empresa.

DISTRIBUCION.

Este documento es utilizado por:

- Gerente Comercial.
- Jefe del área de Cobranzas
- Responsable de Distribución de recibos

FLUJOGRAMA




CESAR VIGO MEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA GESTION DE COBRANZA

Código

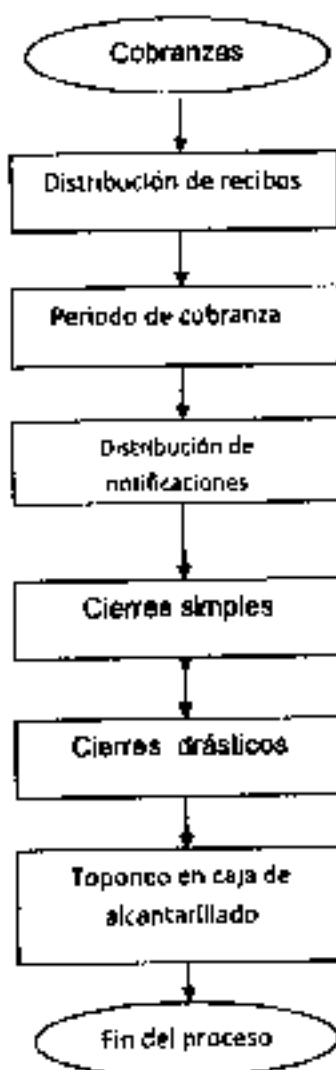
GC-
FACB-
05-03

Vigencia


01 12 14

Ámbito o Localidad

Barranca X Supe X




CESAR VICO VELASCO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	DISTRIBUCION DE RECIBOS Y NOTIFICACIONES	Código GC- FACB- 06-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
Barranca		X	Supa	X				X

OBJETIVO.

Establecer la metodología a seguir para asegurar una eficiente y oportuna distribución masiva de los recibos grados mensualmente y las notificaciones, a los predios de los usuarios, para cobrar por los servicios suministrados.

ALCANCE.

Este procedimiento involucra al personal de Los Departamentos de Facturación y Cobranzas, Catastró y Medición

DEFINICIONES.

Cargo: Lista o relación que a la vez sirve de cargo

Carga de trabajo: Número de recibos que distribuirá el personal en el día.

Casualística: Imposibilidades encontradas que deben ser comunicadas en el reporte de campo.

Tabla de Códigos: Relación de códigos de imposibilidades y ejecuciones en Distribución de Recibos.

RESPONSABILIDADES.

Gerente Comercial: Garantizar el cumplimiento de todos los lineamientos indicados en el presente instructivo.

Jefe de la Unidad de Cobranza: Supervisar el cumplimiento de lo establecido en el presente instructivo.

Personal de Cobranza: Cumplir con los lineamientos indicados en el presente instructivo.

PROCEDIMIENTOS.

Los pasos a seguir para realizar una adecuada distribución de recibos y notificaciones a los usuarios de la empresa, se describen a continuación:

Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza.

- ✓ Realiza una consistencia con los datos alcanzados y el inventario de los recibos a distribuir para detectar las diferencias de recibos por rutas.
- ✓ Distribuye la carga de trabajo entre el personal, asignándola de acuerdo a la ruta o sector de reparto, e experiencia del repartidor, teniendo como guía un mapa de rutas etc.
- ✓ Cuando se trata de clientes morosos genera las notificaciones y las distribuye a los repartidores.

El repartidor.

- ✓ los documentos informativos que la empresa disponga según la oportunidad. Ordena los recibos y/o notificaciones de acuerdo al reconocimiento propio de campo y a la vez adjunta.
- ✓ Hace entrega de los recibos y/o notificaciones en el predio del cliente;
- ✓ Si es atendido, la entrega es personal, (solo cartas y notificaciones)
- ✓ Si no es atendido, lo deja bajo la puerta. También toma nota de las observaciones encontradas para actualizar la información comercial en el mismo recibo o notificación, que está devolviendo
- ✓ Retoma el culminar la jornada de trabajo y reporta el cumplimiento de la tarea encargada, al Jefe de Facturación y Cobranzas, devolviendo los recibos o notificaciones que no pudo entregar.
- ✓ Cuando se trata de principales consumidores se adjunta al recibo una carta de comunicación de su Facturación mensual agregando información de su interés.
- ✓ La distribución de estos recibos se realiza de manera independiente de la distribución masiva

DISTRIBUCION.

- ◆ Jefe del Departamento Facturación de Cobranzas




CESAR VICO PELÁEZ



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.

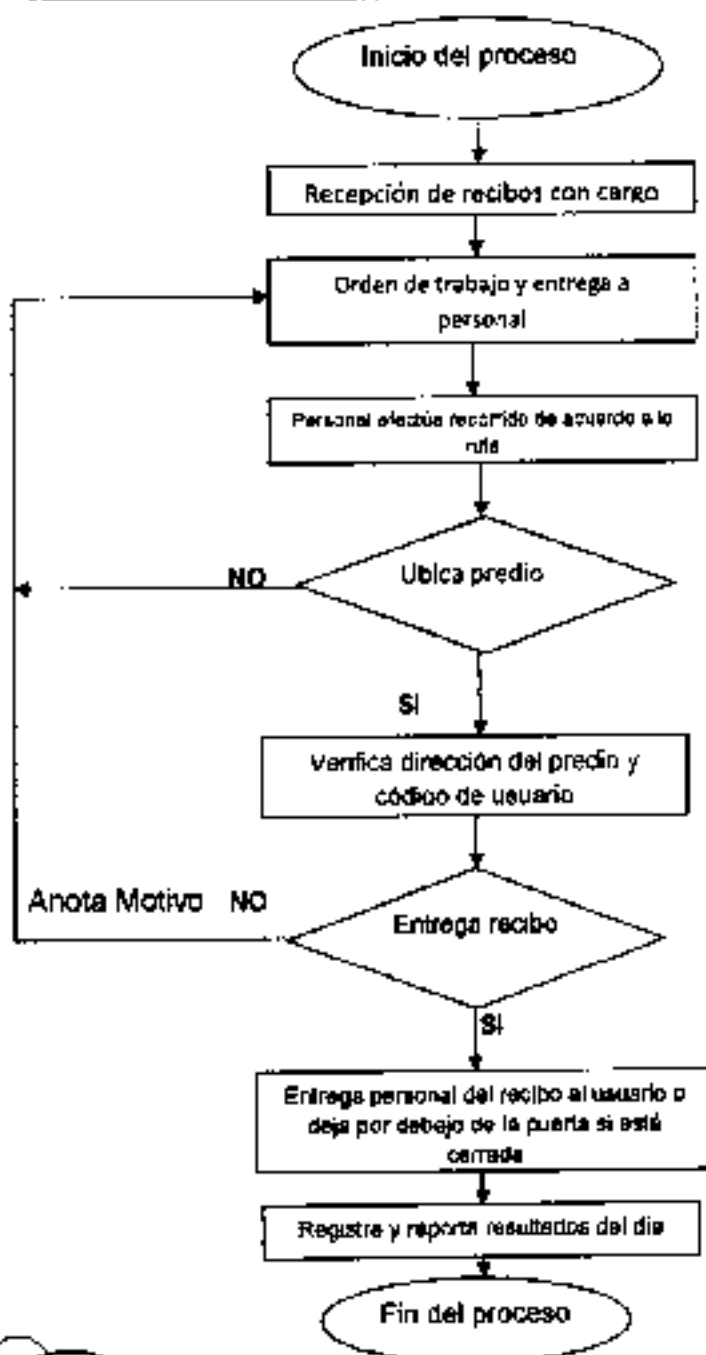
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA DISTRIBUCION DE RECIBOS Y NOTIFICACIONES


Código	Vigencia		
	01	12	14
GC- FACB- 06-02			

Ámbito o Localidad

Barranca	X	Supe	X
----------	---	------	---



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	INSTALACION DE MEDIDORES	Código	Vigencia			Ámbito o localidad	
GC- CAMD 01-01		01	12	14	Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

Establecer los parámetros para la instalación oportuna de medidores en todo el ámbito de la EPS. SEMAPA BARRANCA S.A., y que de esta manera el usuario pague lo justo como también evitar desperdicios de agua dentro de los domicilios.

ALCANCE.

Comprende, la instalación de medidores de agua potable siguiendo todos los procedimientos de Acuerdo a las normas establecidas por la SUNASS

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

M.D Medición.

Sistema Informático Comercial.

REFERENCIAS.

- ✓ Reglamento de Prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.
- ✓ Reglamento General de Reclamos Saneamiento N°066-2006-SUNASS-CD. De Usuarios de Servicios de Saneamiento N°066-2006-SUNASS-CD.
- ✓ Reglamento de calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento. N° 011-2007-SUNASS-CD.
- ✓ DECRETO SUPREMO N°016-2005-VIVIENDA.

RESPONSABLES.

Operaciones Comerciales

Medición y Catastro.

Personal Operativo

Facturación y Cobranza.

DESCRIPCIÓN

El procedimiento comprende.

Notificar al Usuario. Instalación de Medidor

- ✓ Se entregan las notificaciones empreses para ser entregadas al personal de campo.
- ✓ El personal de campo se encarga de notificar al usuario haciéndole firmar la presente notificación (dejando una copia al usuario).
- ✓ Notificador verifica si la caja se encuentra adecuada (si sólo necesita medidor), en caso contrario procederán a la colocación de Caja pre-fabricada/concreto, marco y Tapa, el respectivo medidor y accesorios (batería completa, empaquetaduras de jete, cinta teflón, pegamento, tubo, etc.)
- ✓ Cumplido el plazo establecido (de 15 días hábiles a más, de acuerdo Reglamento General de Reclamos de Usuarios de Servicios de Saneamiento N° 066-2006-SUNASS-CD) se informa al personal operativo para que proceda a la instalación del medidor
- ✓ Realizado el trabajo en presencia del usuario, se deja la notificación, Acta de instalación del





 GERENTE GENERAL



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA
BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

INSTALACION DE MEDIDORES

Código	Vigencia		
GC- CCMD0: 02	01	L1	14

Ámbito o Localidad

Barranca: Supe X

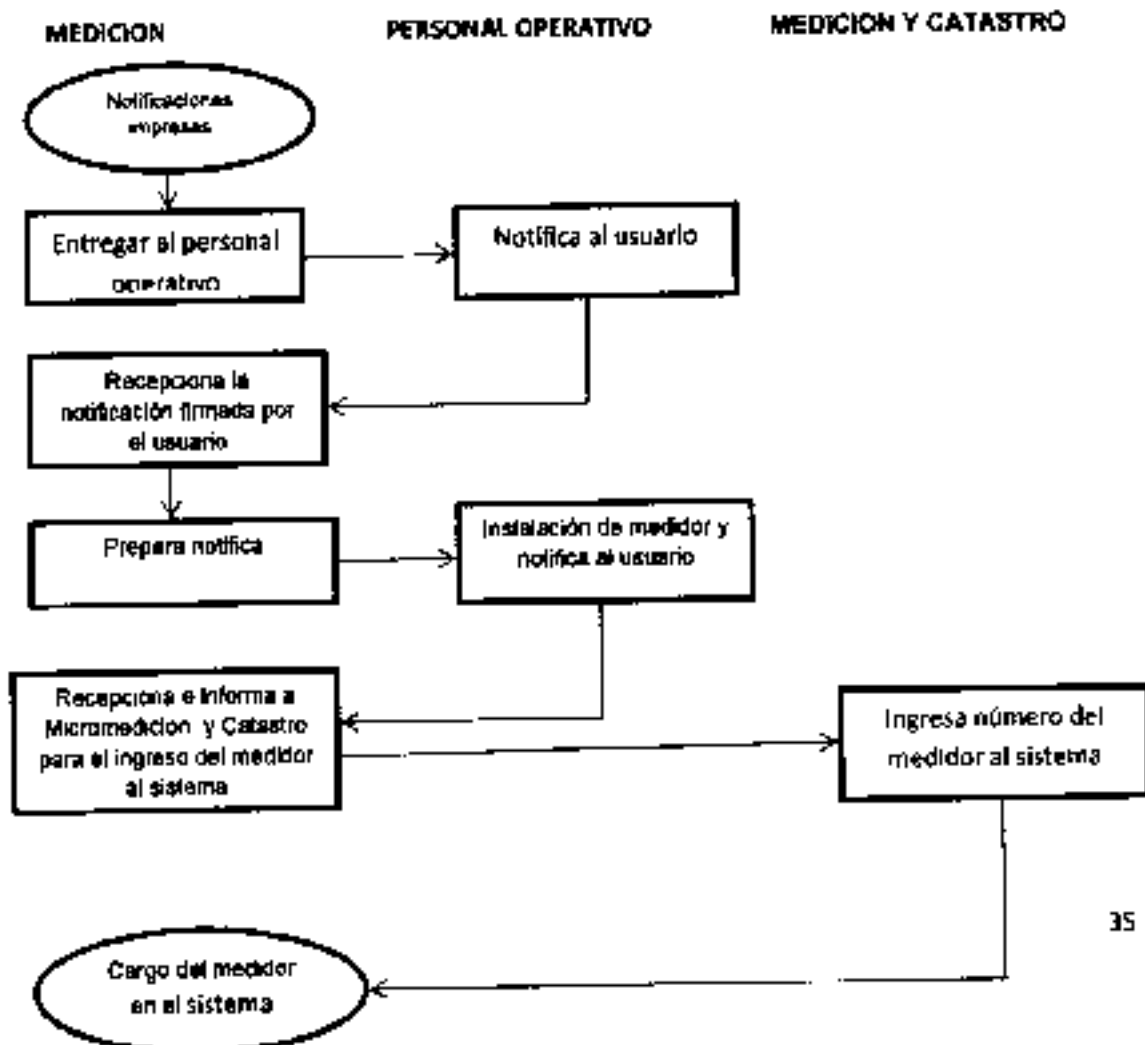
Medidor, y formularios 5 y 6, haciendo firmar la conformidad y mostrando cuales materiales han sido empleados

Ingreso del Número de Medidor al Sistema,


- ✓ El personal informa sobre la instalación del medidor al Departamento de Catastro y Micromedición, para realizar los cobros de acuerdo a los requisitos establecidos para la siguiente facturación.
- ✓ Departamento de Catastro y Micromedición, ingresa número de Medidor, Marca, diámetro y fecha de instalación, para el ingreso al sistema en el módulo de CATASTRO.
- ✓ Realizamos el ingreso al cuadro en Excel, de todos los usuarios los que han sido instalados los medidores y/o accesorios

REQUERIMIENTO,

- ✓ Para el procedimiento de adquisición de nuevos medidores el área de medición interviene haciendo el requerimiento indicando características de los medidores tales como: Clase, Tipo, Diámetro.



[Handwritten signature]
DIRECTOR GENERAL

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	TOMA DE LECTURAS	Código GC-CCMD 02-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
		Barranca	X	Supe	X		

OBJETIVO.

Establecer la metodología para la toma de lecturas, y de esa manera el personal operativo realice un buen trabajo, informando al área de medición las lecturas de todos los medidores que están en el padrón de lecturas.

ALCANCE.

Comprende la impresión de reporte de lecturas, la entrega selectiva al personal operativo, el cálculo de rutas y la digitación de lecturas en el sistema.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

M.O. Medición

Sistema Informático Comercial

REFERENCIAS

Reglamento de calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento, Nº 011-2007-SUNASS-CD

Reglamento de Prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABLES

Operaciones Comerciales.

Departamento de Catastro y Micro medición,

Personal Operativo

PROCEDIMIENTOS

La toma de lecturas comprende:

Entrega de Reporte de lecturas al Personal Operativo.


- ✓ Consiste en entregar los reportes al personal de campo, por sector y ruta de manera secuencial, previas recomendaciones (coordinar con el personal sobre los trabajos a realizar, para evitar errores).
- ✓ El personal operativo realiza el trabajo de toma de lecturas en campo, y siguiendo la secuencia de cómo están distribuidas las rutas de catastro, empezando por un extremo y terminados por el otro.
- ✓ El trabajo consiste en buscar el código que se encuentra en el padrón de lecturas, abrir la tapa de registro de la caja del medidor, verificar la lectura que refleja y escribirla en el padrón, si es que encuentra alguna observación o anomalía en la caja de registro, lo escribe en la parte de observación del reporte de lecturas.
- ✓ Al haber terminado de realizar la toma de lectura en el sector consignado en el padrón correspondiente, se coloca la fecha y el Nombre del lector, y se entrega al encargado de Departamento de Catastro y Micromedición.

DIGITACIÓN DE LECTURAS.

- ✓ Una vez que hemos generado todas las rutas, empezamos con la digitación, de acuerdo a la fecha con que se realizó la toma de lecturas.
- ✓ Establecemos la fecha al digitar, nos dirigimos al cuadro: DIGITACION DE LECTURAS, aceptamos y aparecerá el cuadro de ingreso, nos mostrará el código y número de medidor, damos enter aparecerá el cuadro de ingreso, Ingresamos la lectura y el código y pasamos al siguiente usuario, esto lo haremos hasta terminar de digitar todo el reporte de lecturas. Para este trabajo debemos conocer el significado de estos códigos de lecturas.

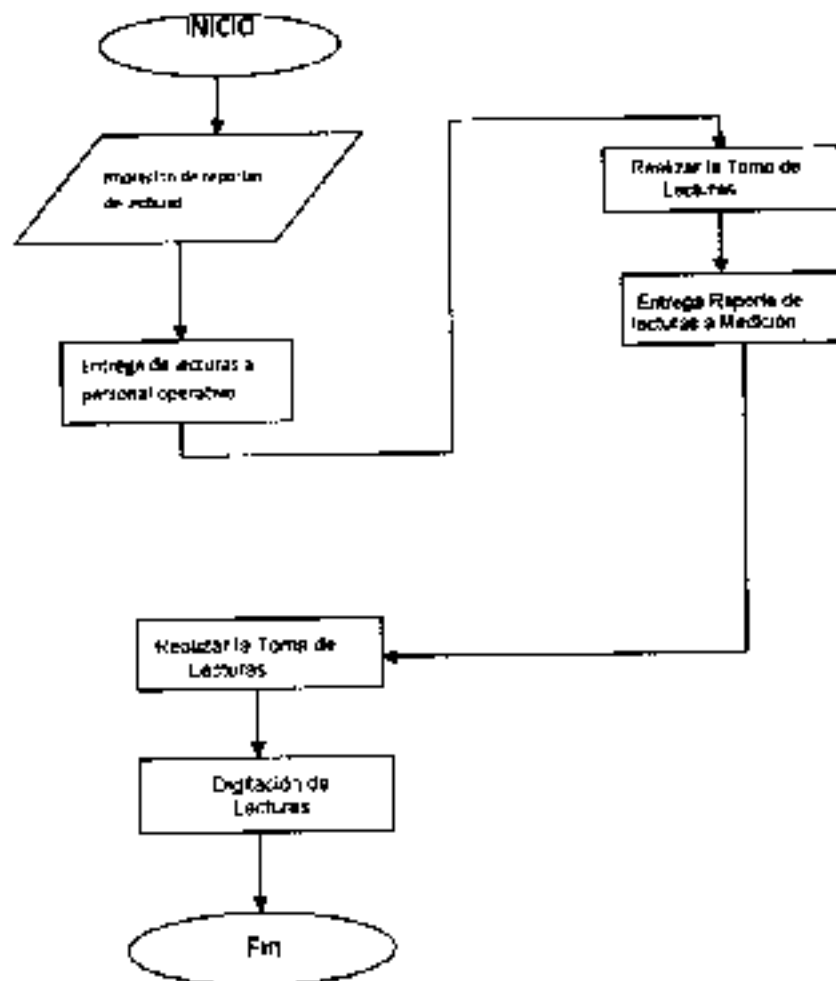



CESAR VIDES MEJADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	FLUJOGRAMA TOMA DE LECTURAS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad
GC- CCMD 02-02		01	12	14	Barranca	X


CATASTRO y MICROMEDICION

PERSONAL OPERATIVO.



[Handwritten signature]

REGAR VIGILADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	MEDICIÓN		Código		Vigencia		Ámbito o Localidad	
		GC- CCMD 03-01	03	12	14	Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

Establecer la metodología para la instalación, Reparación, mantenimiento y control de los medidores, así como para el ciclo mensual de toma de lecturas

ALCANCE.

Comprende la instalación, contrastación, mantenimiento y control de medidores, la impresión de reportes, toma de lecturas y digitación en el sistema de Medición de la sede central y las Administraciones.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

M.D. Medición

Sistema Informático Comercial.

REFERENCIAS.

Documentos Internos.

- ✓ Reglamento de Prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.
- ✓ "Instalación de Medidores"
- ✓ "Secuencia de Reglas"
- ✓ "Toma de Lecturas"
- ✓ "Críticas de Lecturas"

Documentos Externos.

- ✓ Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de saneamiento N° 28338
- ✓ Reglamento General de Reclamos de usuarios de servicios de Saneamiento. N°066-2006-SUNASS-CD.
- ✓ Reglamento de calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento. N° 011-2007-SUNASS-CD.
- ✓ DECRETO SUPLENDO N°016-2006-VIVIENDA

RESPONSABILIDADES

- ✓ Operaciones Comerciales
- ✓ Micro medición y Catastro
- ✓ Personal Operativo.

PROCEDIMIENTOS.


El Proceso de Medición Comprende.

Instalación de medidores.

Notificación previa a la instalación del medidor, notificación al momento de la instalación, ingreso y cargo a facturar al sistema comercial.

Las tareas y responsables de la instalación, cargo y/o ingreso se describen en el procedimiento de instalación de medidores



 SEMAPABARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
	MEDICION	Código GC- CCMD 03-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad		
			Barranca	X	Supe	X		

Secuencia de rutas.

- ✓ Consiste en agregar a los usuarios con medidores instalados dentro del mes, para que este se refleje en el reporte de lecturas de la presente facturación.
- ✓ Estas tareas se describen en la secuencia de rutas.

Toma de lectura en campo.

- ✓ Impresión, entrega de los reportes a los lectores, proceso de cómo ellos realizan las lecturas, cálculo de rutas y digitación al sistema
- ✓ Estas tareas se describen en la "Toma de Lecturas".

Críticas de Lecturas.

- ✓ Después del ingreso de lecturas al sistema se imprimen las críticas, que consiste en la verificación, notificación y corrección de las lecturas y códigos errados.
- ✓ Al momento de realizar la crítica se verifican la calidad de las lecturas, verificando que el consumo en m³ a facturar es lo real.

Cierre de Rutas y de Ciclo Mensual.

- ✓ Después de haber realizado la digitación y críticas de las lecturas, se procede a realizar el cierre de rutas y del ciclo de medición del mes correspondiente, de esta manera el sistema genera los consumos en m³ de agua.

Informar al Área de Facturación.

Comprobando que la información esté correcta, se informa al Departamento de facturación y Cobranza, para que esta consolide su información y realice el proceso de facturación.

Antes de reinstalar un medidor se debe realizar una contrastación del mismo.


DISTRIBUCION.

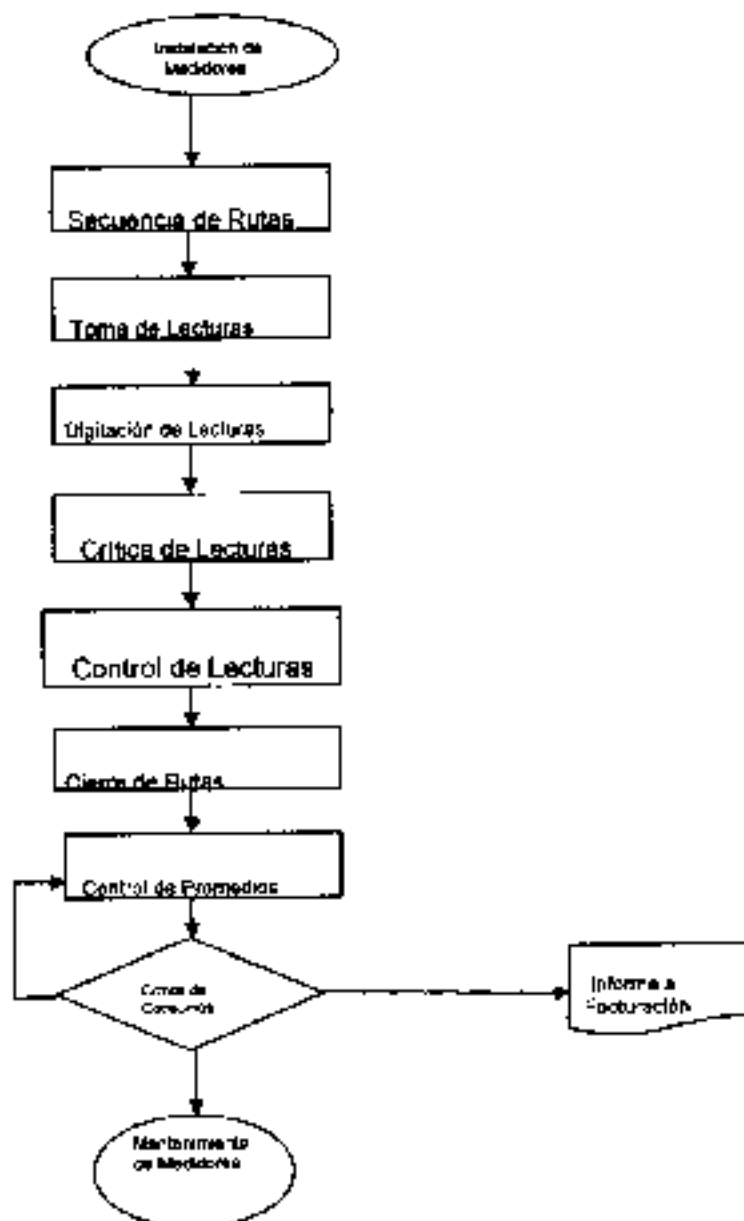
- Facturación y Cobranza.
- Catastro y Micromedición.
- Gerencia Comercial.
- Personal Operativo Micro medición.
- Laboratorio de Medidores.

FLUJOGRAMA.





CÉSAR VILCO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	




SEMAPA BARRANCA S.A.

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	MANTENIMIENTO DE MEDIDORES	Código GC- CCMD 04-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
					Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe

OBJETIVO.

El mantenimiento se realiza con la finalidad de que los medidores trabajen en perfectas condiciones y marquen el consumo real de agua potable que consume el cliente.

ALCANCE.

Comprende el mantenimiento preventivo y correctivo de los medidores.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

M.D. Medición.

L.B. Laboratorio de medidores.

REFERENCIAS.

Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de saneamiento N° 26338.

Reglamento de calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento. N° 011-2007-SUNASS-CD

Reglamento de Prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABLES.

Operaciones Comerciales.

Departamento Catastro y Micro medición.

Laboratorio de Medidores.


PROCEDIMIENTOS.

El Proceso de mantenimiento de Medidores comprende:

- ✓ **Mantenimiento Preventivo del medidor en campo**
 - Mantenimiento preventivo aproximado según antigüedad del parque de medidores, mayores de cuatro años, para eso el área de medición filtra e imprime reportes de acuerdo al sector y ruta para que el personal operativo realice esta actividad, que consiste en:
 - Desmontar el medidor de la caja, para limpiar y verificar el buen funcionamiento de este, procederemos a desmontar el filtro, el personal se dará cuenta si necesita limpieza o cambio, terminando este proceso, procederemos a instalarlo nuevamente a la caja de registro de agua potable.
- ✓ **Mantenimiento correctivo del medidor en laboratorio.**
 - Terminado el ciclo mensual de facturación, se filtran de nuestra base de datos por códigos de lectura a los usuarios que cuyos medidores necesitan mantenimiento o reparación urgente o con cualquier desperfecto (luna empafada, cámara de registro con agua, medidores violentados, etc.), se retira previa notificación al usuario con los siguientes formatos.




 CESAR VEGA PEJANI

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	MANTENIMIENTO DE MEDIDORES	Código GC- CCMD 04-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
		Barranca	X	Supa	X		

- Formato de retiro de medidor (Retiro de Medidor por mantenimiento o violentado), se retira el medidor y se hace entrega al encargado del laboratorio de medidores, este a la vez verifica en qué condiciones se encuentra el medidor, si este se encuentra violentado, el técnico verificará si se puede reparar o no, informando al encargado del Departamento de Catastro y micro medición, este hará de conocimiento al usuario de lo ocurrido con notificación, especificando el daño que sufrió el medidor y si se va a reparar o cambiar, se deja una copia.
- En caso de que el medidor violentado sea reparado o reemplazado, al momento de la instalación se deja constancia mediante la notificación.
- Formato de Notificación por manipulación de Medidor, se corrige la posición de esta en campo y según sea el caso se coloca una tapa de seguridad, se deja una copia.

El mantenimiento consiste:

- ✓ Retiro de medidor en campo, se traslada al laboratorio para su revisión, reparación, calibración devolución en campo
- ✓ Colocar el medidor en el banco de desmontaje, retirando el precinto de seguridad, procederemos a desmontar la campana para así poder retirar la cámara de registro, según sea el caso del modelo del medidor (Zenner, etc.), se retira el seguro o anillo de cierre para poder retirar la cámara de medición.
- ✓ Una vez desmontado todas las piezas, se procede con la limpieza de estas, verificando de que todas se encuentren en buen estado (en caso de que la pieza este dañada se cambia); realizaremos también el lavado de la carcasa o cuerpo del medidor con agua y detergente), con una escobilla de polietileno y una cuerda (escobilla de acero); una vez terminado la limpieza, se procede a armar el Kit (cámara de registro con la cámara de medición), antes de instalarlo en la carcasa verificaremos que estas se encuentren calibradas (dependiendo la marca del medidor se verifica si estos tienen uno o dos reguladores, interno y externo), el regulador interno se encuentra en la carcasa (la calibración consiste en regular la entrada de agua)
- ✓ Una vez armado, se procede a instalarlo en el banco para realizar la prueba de precisión y verificar si este bien calibrado o si se necesita hacerlo nuevamente
- ✓ Una vez que el medidor se encuentre dentro de los parámetros que indican las normas se procede a colocar el precinto de seguridad, realizando el ingreso del usuario al formato de ingreso al laboratorio de medidores, desde la fecha de retiro hasta la fecha de devolución del medidor, para que estas a su vez sean informadas al área de medición
- ✓ Terminado con estos procesos, se llena el acta de Reinstalación del medidor de agua potable, indicando los datos del usuario, para ser entregados al personal operativo, estos a su vez se encargarán de reinstalar el medidor, dejando todo conforme y haciendo firmar el acta al usuario o lista.

DISTRIBUCION.

- Operaciones comerciales
- Catastro y Micro medición.
- Encargado de la vivienda.




 ROSA ROSA ROSA

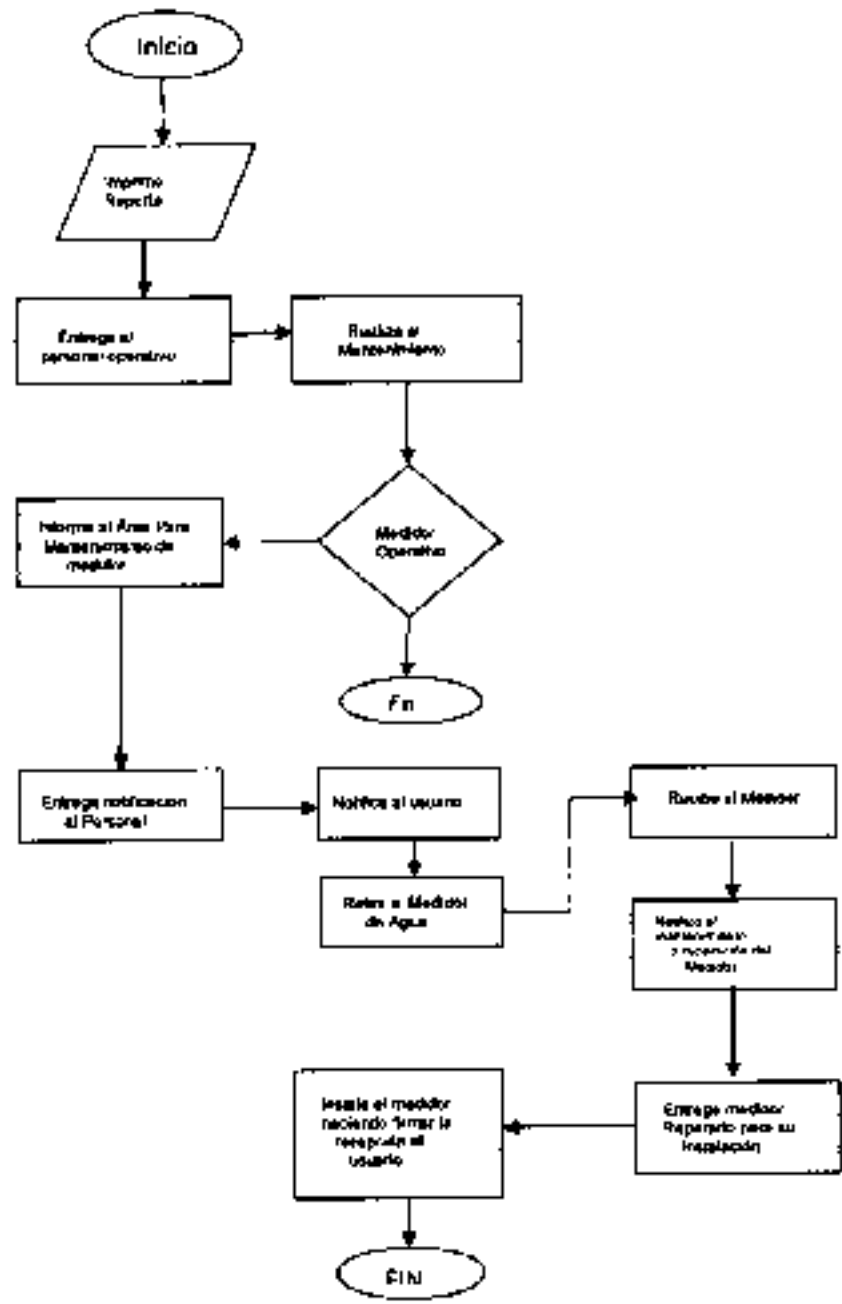


SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA - SEMAPA BARRANCA S.A.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MANTENIMIENTO DE MEDIDORES	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GC-CCMO 04-02	01	12	14	Barranca	X Supe	X

PERSONAL OPERATIVO PERSONAL OPERATIVO LAB. MEDIDORES



[Handwritten Signature]
 GREGOR VILLO VEJADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	CRITICAS DE LECTURAS	Código GC-CCMD 05-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad
			Barranca	X	Supe	X

OBJETIVO.

Es la corrección de los códigos y las lecturas de los medidores de agua, el sistema arroja un reporte mostrando todos los posibles errores, que puedan ser ocasionados por error en forma de lecturas, digitación, o consumo atípico, para esto el personal de campo tiene que salir a verificar estos reportes en campo y en caso que el exceso se debe a fugas internas o desperdicio de agua (dentro del domicilio), se deja una notificación haciendo saber al usuario sobre el exceso, dejando una copia de la presente.

ALCANCE

Comprende la impresión de los reportes de crítica, notificaciones por consumo atípico, verificación de los reportes en campo por el personal operativo, corrección en sistema. Para la consolidación o corrección de datos antes de la facturación.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

M.D. Medición

Sistema Informático Comercial

REFERENCIAS.

Reglamento de prestación de los servicios de saneamiento

RESPONSABLES.

Operaciones Comerciales.

Departamento Catastro y Micro medición.

Personal Operativo.

PROCEDIMIENTOS.

El Proceso de Criticas de lecturas comprende:

Impresión de Reportes de Crítica.


- ✓ Una vez terminada la digitación total o parcial de las lecturas, nos dirigimos al Cuadro Crítica de lecturas que se encuentra en el Operador de Medición; marcamos la Ruta Inicial y la ruta final, de los sectores que queremos imprimir, y Aceptamos.
- ✓ Habiendo terminado de imprimir las criticas procedemos a verificarlos, resaltando las bajas, las alzas y las lecturas menores que la anterior y consumos atípicos, (se determina consumo atípico cuando este supera al 100% del promedio).

Verificación de Reportes de Crítica.

- ✓ Los reportes de criticas son entregados al personal operativo en forma variada, ya que los mismos que tomaron lecturas por un sector no regresan al proceso de crítica por la misma ruta estos a la vez se encargan de verificarlos en campo; si las lecturas están correctas, le hacen presente al usuario dejando una copia de la notificación, y si este le permite solicita una inspección a sus instalaciones interiores, el personal encargado procede con lo solicitado, si existe un error en la lectura se hace una observación en el reporte y pone en conocimiento del encargado del área de medición




CESAR VITOR TEJADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	CRITICAS DE LECTURAS	Código 6C- CCMD 05-02		Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad
					Barranca	X Supe

Corrección de Códigos y lecturas en el SISTEMA.

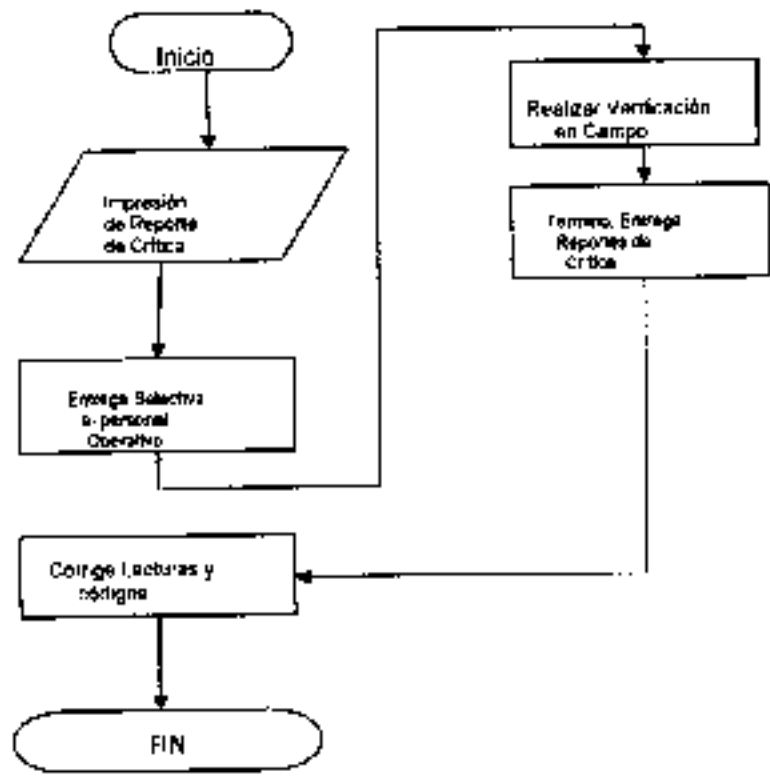
Quilminado el trabajo de crítica en campo, el personal operativo entrega su trabajo al encargado de medición, este a su vez verificara todas las anomalías encontradas y procederá a corregirlo en el Sistema

DISTRIBUCION.


- Departamento de Facturación y Cobranza.
- Departamento Catastro y Micromedición.
- Gerencia Comercial.
- Personal Operativo.

FLUJOGRAMA.

MEDICION PERSONAL OPERATIVO.



[Handwritten signature]
OSCAR VIGO PEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				
							CONTRASTACION DE MEDIDORES	
Código GC- CCMD 05-01		Vigencia 01 12 14			Barranca		Supé	
					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

OBJETIVO.

La contrastación o aferición de los medidores de agua potable, se realiza cuando el usuario realiza un reclamo por exceso de consumo o cuando se retira un medidor para su mantenimiento, con la finalidad de comprobar si este se encuentra operativo o necesita mantenimiento o reparación.

ALCANCE.

Comprende el retiro de medidor en campo por parte del personal operativo, previa notificación al usuario, verificación de este en el banco de prueba e instalarlo en su caja correspondiente.

DEFINICIONES Y ABRÉVIATURA.

M.D. Medición
L.B. Laboratorio de Medidores
L.H. Litros Hora

REFERENCIAS.

Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de saneamiento N° 28338
Reglamento de calidad de la Prestación de Servicios de Saneamiento. N° 011-2007-SUNASS-CD.
Reglamento de Prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABLES.

Operaciones Comerciales
Departamento Catastro y Micromedición.
Personal Operativo.
Laboratorio de Medidores.

PROCEDIMIENTOS.

El Proceso de contrastación de medidores comprende:

Retiro de Medidor en Campo.

El retiro de medidor de agua potable, se realiza previa coordinación y autorización por parte del usuario, haciendo de conocimiento el lugar y la hora que será realizada la contrastación o aferición del medidor haciendo firmar el acta de retiro de medidor de agua, estas coordinaciones se realizan con el encargado del área de reclamos y catastro y micromedición.

Contrastación del Medidor de Agua Fria.

Para realizar la contrastación se realizan los siguientes pasos:

Se instalan los medidores en el banco de prueba, el cual se encuentra calibrado y certificado por INDECOPI.
Esta calibración y certificación se realiza cada año, período determinado en función del grado de uso que tiene el banco en la empresa.



CRISTINA VIGOR VEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA
BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

Código	Vigencia			Ámbito o Localidad				
	GC	01	12	14	Barranca	X	Supe	X
CONTRASTACION DE MEDIDORES	06-02							

Una vez instalados, se hace correr por un lapso de 2 minutos, con la bomba encendida, para volar las burbujas que quedan en el medidor de agua o en la tubería del banco de prueba (este proceso se llama despiche de aire).

Se calibra con la bomba encendida la válvula de Alta, a 1500 L/H, una vez calibrado se apaga la bomba y se cierra la llave, se calibran también las válvulas de Media y Baja (por gravedad), 120 L/H, de Media y 30 L/H de Baja.

Una vez calibrada las válvulas se procede a tomar lectura a los medidores instalados en el banco de prueba, la lectura se realiza leyendo los litros, estos a la vez serán ingresándolos en el formato de Contratación de medidores de prueba, la lectura se realiza de menor a mayor litro.

Se enciende la bomba y se realiza la prueba en Alta, que consiste en hacer pasar por el medidor de agua Fria 100 litros en caudal permanente, cuando el tanque de prueba del banco halla llenado los 100 litros, se apaga la bomba y se cierra la llave de ingreso de agua, y se procede a realizar la toma de lectura.

Una vez realizado la toma de lectura de los medidores, se procede con la segunda prueba, que consiste en poner la última lectura de la primera prueba como lectura inicial, y se corre 10 litros en Media calibrado a 120 L/H, esta prueba se realiza con la bomba apagada y es por gravedad, una vez que el tanque marque el ingreso de 10 litros, se cierra la llave y se procede a tomar lectura de los medidores y los ingresamos en el formato de Contratación de medidores de prueba.

Para realizar la tercera y última prueba, la última lectura de la 2da prueba pasa como lectura inicial y se corre 10 litros en Baja calibrado a 30 L/H esta prueba también se realiza por gravedad, una vez que el tanque marque el ingreso de 10 litros, se cierra la llave y se procede a tomar lectura de los medidores y los ingresamos en el formato de Contratación de medidores de prueba.

Terminado este proceso, se saca el porcentaje de las pruebas realizadas en banco, verificándose cual es el porcentaje de error de cada prueba, de acuerdo a las normas el % permisible indicado por INDECOPi es +4 (Alta%), +4 (Media%), +10 (Baja%), estos datos son ingresado en el formato de Contratación de medidores, haciéndoles firmar al usuario, el expediente es entregado al Área de Medición, con los resultado si el medidor se encuentra operativo o tiene margen de error a favor o en contra del usuario (Sobre Registra o Sub Registra), este a su vez es derivado a la oficina de reclamos, según sea el caso el medidor es reinstalado a la conexión de agua potable, haciendo firmar el acta de reinstalación de medidor.

DISTRIBUCION.

Facturación Y Cobranza
Catastro y Micromedición.
Gerencia Comercial




CESAR VIZA TEJADA



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA
BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

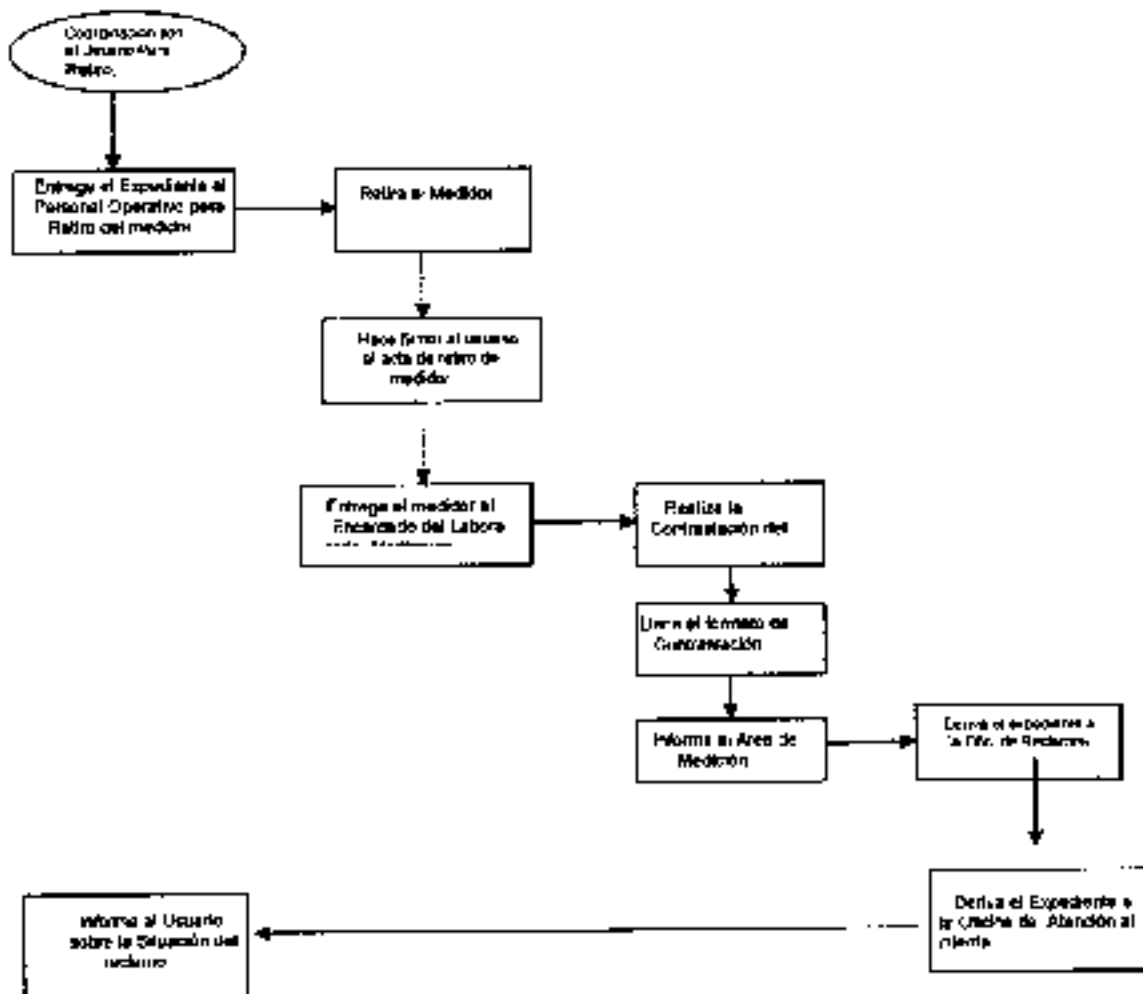
FLUJOGRAMA CONTRASTACIÓN DE MEDIDORES	Código		Vigencia			Ámbito o Localidad		
	GC- CCMD 06-03	01	12	14				
			Barranca	X	Supe	X		

RECLAMOS


PERS. OPERAT.

LAB. DE MEDIDORES

MEDICION



[Handwritten Signature]
OSCAR VIGOR FUJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
	ACTUALIZACION DINAMICA CATASTRAL		Código GC- CCMD 01-01	Vigencia 01 12 14		Ámbito o Localidad		
					Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

OBJETIVO.

El programa de "Actualización Dinámica Catastral" tiene por objeto la permanente actualización de la información catastral de los usuarios de la Empresa E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A. y que repercute en la disminución de las pérdidas comerciales aumentando la facturación y recaudación de la empresa.

ALCANCE.

Este proceso de actualización permanente abarca al personal de Distribución de recibos, toma de lecturas, inspector de campo, personal del área operacional y comercial.

Catastro equipo de actualización y mantenimiento

REFERENCIAS

Internas.

Reglamento de prestación de servicios E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A.

Externas.

Resolución N°066-2005-SUNASS-CD

Resolución N°011-2007-SUNASS-CD

RESPONSABILIDADES.

Gerente Comercial: Garantiza que, en la empresa se cumpla los lineamientos descritos en el presente instructivo.

Jefe del Departamento de Catastro y Micromedición: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente instructivo.

Personal Técnico: Cumplir con los lineamientos descritos en el IO

PROCEDIMIENTOS


Con el procedimiento de Actualización Dinámica Catastral, se plantea la utilización de los recursos humanos existentes en la Empresa para hacer una identificación previa de clientes que tengan condiciones catastrales diferentes a los que figuran en su recibo, con esto se pretende detectar permanentemente cambios de usos de servicios de la actividad económica de los predios.

PREIDENTIFICACIÓN

- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, hace entrega del formato de Recopilación de información de Campo - Actualización Dinámica Catastral (original y copia) al Departamento de Facturación y Cobranza (reparto de recibos) y personal de campo del Departamento de Catastro y Micromedición etc.




CESAR VICO MEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACTUALIZACIÓN DINAMICA CATASTRAL	Código GC- CCMD 01-02	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
		Barranca	X	Supe	X		

- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, recibe la información levantada de campo, efectuado por el personal del Departamento de Catastro y Micromedición, y del personal Departamento de Facturación y Cobranza.
- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, realiza la validación y/o actualización de la información de campo en gabinete (módulo de Catastro del sistema comercial).

INSPECCIÓN CATASTRAL.

- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, genera el reporte con la información observada en gabinete, para la verificación en campo por el responsable del Departamento realizando la inspección con los formatos 5 y 6, tomas fotográficas y la respectiva notificación.
- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, analiza y confirma la modificación Catastral en campo de la información validada y toma la decisión respecto al cambio Catastral en el sistema comercial)

Modificación y Cambio.


- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición hace entrega de la copia de la Notificación al asistente del Departamento de Catastro y Micromedición.
- La notificación queda pendiente en el del Departamento de Catastro y Micromedición, hasta el plazo establecido (antes de la facturación del siguiente mes)
- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, procede a la modificación en el módulo de Catastro del Sistema Comercial.
- Si el usuario presenta queja (escrita y/o verbal) antes de la facturación del siguiente mes (suma efecto el cambio) el asistente de Catastro, efectúa una nueva inspección domiciliar para su validación o actualización
- El responsable o asistente del Departamento de Catastro y Micromedición, archiva notificación de cambio.

DISTRIBUCION:

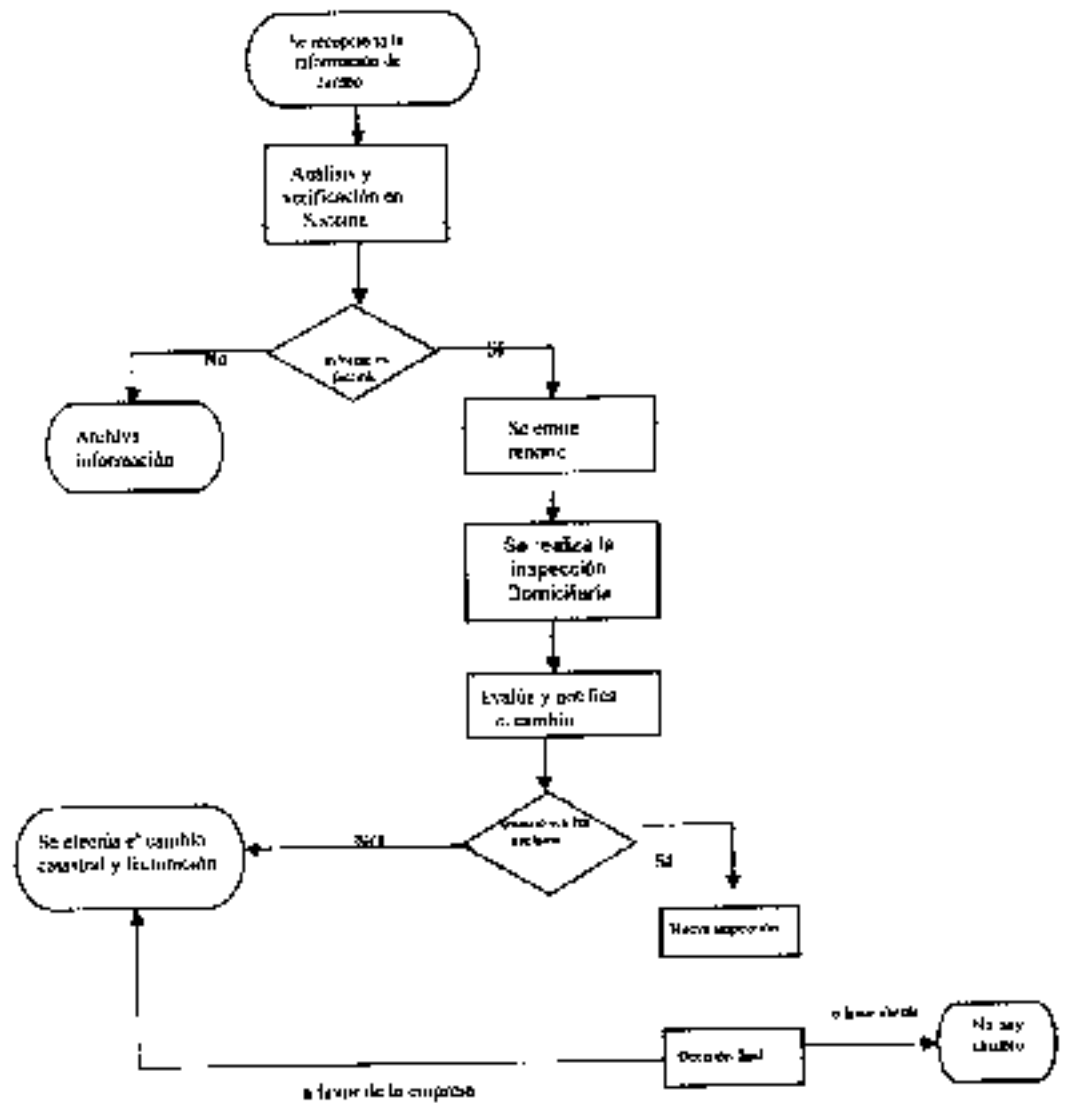
Gerencia Comercial.
Operaciones Comerciales.
Catastro y Micromedición.





SERENISIA REJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACTUALIZACION DINAMICA CATASTRAL	Código GC-COMO 01-03	Vigencia 01 12 14			Ámbito y/o Localidad	
			Barranca	X	Supe	X	

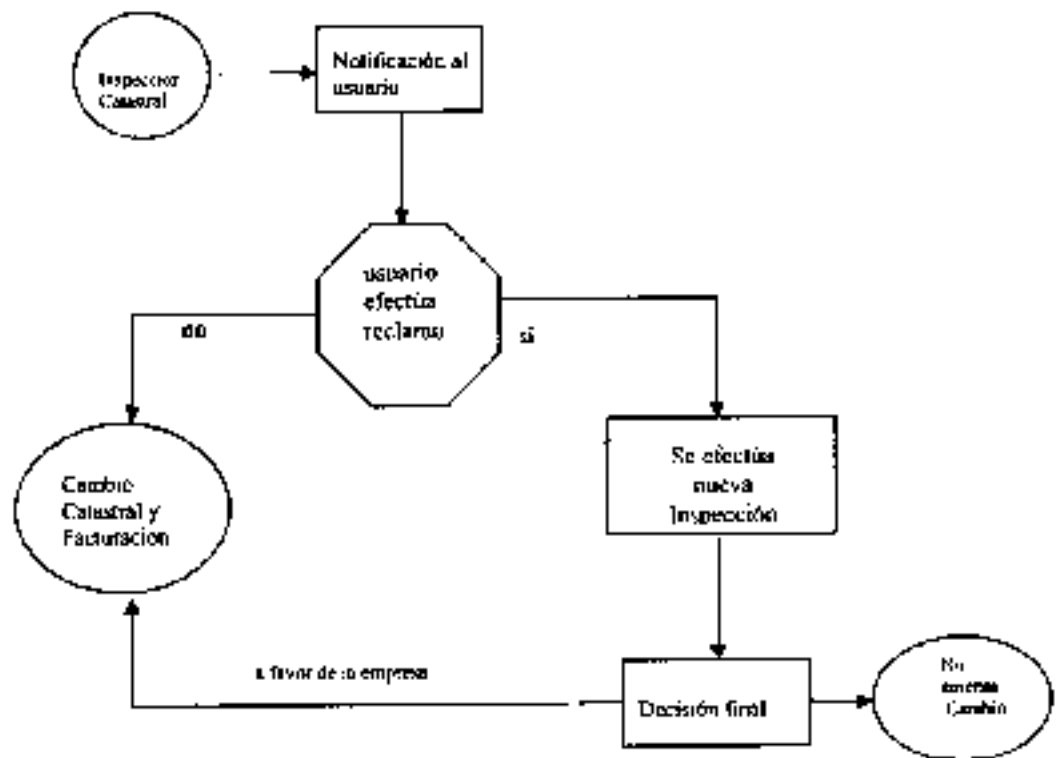
Proceso Actualización Dinámica Catastral





SEMAPA BARRANCA S.A.

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	ACTUALIZACION DINAMICA CATASTRAL	Código GC- CCMD 01-04	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad
			Barranca	X	Supe	X

Proceso Inspección Domiciliaria




CECILIA VILLO VEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACTUALIZACIÓN DE SECTORES Y RUTAS	Código GC- CCMD- 02-01	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
			Barranca	X	Supe	X	

OBJETIVO.

El objetivo principal es mejorar los sectores y rutas existentes en la base de datos en el sistema comercial, y planos catastrales (sector, manzana, lote, rutas y secuencia) para efectuar una eficiente y fácil ubicación del cliente y brindar mejores condiciones en atención al cliente.

ALCANCE.

Este proceso abarca a las localidades que E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A. viene administrando, Barranca y Supe.

REFERENCIAS.

Reglamento de prestación de servicios de la E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABILIDADES

Gerente Comercial: Garantiza que, en la empresa se cumpla los lineamientos descritos en el presente manual
Jefe del Departamento de Catastro y Micromedición: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente manual.

Personal Técnico: Cumplir de acuerdo con las actividades programadas o definidas por el Jefe del Departamento de Catastro y Micromedición.

Departamento de Facturación y Cobranza: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente manual.

PROCEDIMIENTOS.


Debido al crecimiento poblacional y expansión urbana, nuestras comunidades, tienden a crecer esto conlleva a que el Departamento de Catastro y Micromedición, realiza trabajos de actualización catastral y realizar nuevas actividades de acuerdo a la necesidad de información requerida por la empresa.

Plan de Trabajo.

- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, implementa un Plan de trabajo para efectuar el reordenamiento de sector, manzana y rutas, mediante un equipo de personas sea de la Empresa y/o terceras personas para realizar los trabajos de gabinete y campo.
- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, remite el informe a la Gerencia Comercial para su aprobación correspondiente.
- ✓ El responsable de la Gerencia Comercial revisa la documentación y eleva a la Gerencia General para su aprobación correspondiente.
- ✓ Gerencia General remite la documentación a la oficina de Planificación y Presupuesto solicitando información presupuestal




CESAR VIDAL MEJÍAS

 SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS							
					ACTUALIZACION DE SECTORES Y RUTAS		Vigencia	
Código GC- CCMD- 02-02		01	12	14	Ámbito o Localidad			
					Barranca	X	Supé	X

- ✓ La Oficina de Planeación y Presupuesto, presupuestal General, asigna partida al programa de Trabajo e informa a la Gerencia
- ✓ Gerencia General aprueba el programa de trabajo e informa al responsable de la Gerencia Comercial.
- ✓ El responsable de la Gerencia Comercial remite el informe y/o coordina con el Responsable del Jefe del Departamento de Micromedición y Catastro para dar inicio al programa del Reordenamiento de sectores y rutas.

Implementación.

- ✓ El responsable del Jefe del Departamento de Catastro y Micromedición, en coordinación con la Gerencia Comercial designa el equipo de trabajo con personal de la Empresa o terceras personas, que tengan conocimiento de los trabajos a ser realizados en el programa del reordenamiento de sector, manzana y rutas
- ✓ El responsable del Jefe del Departamento de Catastro y Micromedición, hace entrega al responsable designado al programa del reordenamiento de sectores y rutas, la información y/o documentación existente. (planes y padrón de usuarios por sectores y rutas).
- ✓ El responsable designado del sectores y rutas, programa del reordenamiento de recaba fuentes de información adicional de instituciones y/o Municipalidades
- ✓ El responsable designado para los sectores, manzanas y rutas, coordina con el responsable del Jefe del Departamento de Catastro y Micromedición, para dar inicio a los trabajos de gabinete y campo.


Ejecución del Programa

- ✓ El responsable designado para ejecutarse el programa del reordenamiento hace entrega de la documentación preparada al personal para efectuar los trabajos de campo.
- ✓ Los responsables designados para realizar los trabajos de campo, verifica la ubicación del cliente (Sector, Manzana y lote) en el plano Catastral, se asigna el código y/o inscripción del cliente y la ubicación de las cajas de registro de agua y desagüe.
- ✓ Los responsables designados para realizar los trabajos de campo, hace entrega de la información obtenida al responsable del programa
- ✓ El responsable designado al programa del reordenamiento de sectores y rutas, procesa la información en gabinete y actualiza los datos recabados en campo en el Sistema Gis y Autocad.
- ✓ El responsable designado al programa del reordenamiento realiza diseños de las nuevas rutas y sectores teniendo en cuenta criterios técnicos. (delimitación de los sectores, manzanas y rutas y la asignación mínimo de 500 usuarios por rutas)





 JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MICROMEDICIÓN Y CATASTRO

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
			Barranca	X	Supé	X	


- ✓ El responsable designado al programa del reordenamiento, presenta el informe al responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, luego el responsable del programa de reordenamiento procesa la información en gabinete y actualiza los datos recabados en campo en el Sistema Gis y Autocad.
- ✓ El responsable del programa del reordenamiento coordina con el Catastro, el diseño de las nuevas actualizaciones, teniendo en cuenta criterios técnicos, (delimitación de los sectores, manzanas y rutas, y la asignación máximo de 500 usuarios por ruta). El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, eleva la propuesta a la Gerencia Comercial para análisis y aprobación del diseño de las nuevas actualizaciones.
- ✓ El responsable de la Gerencia Comercial, analiza la propuesta de las nuevas actualizaciones y genera el documento de aprobación y remite al responsable del Departamento de Catastro y Micromedición y el responsable del programa del reordenamiento; procesa la información en gabinete y actualiza los datos recabados en campo en el Sistema Comercial, Gis y Autocad.
- ✓ El responsable del programa del reordenamiento genera la secuencia de rutas para su posterior ingreso al sistema comercial.
- ✓ El responsable del programa del reordenamiento, presenta el informe final de los trabajos realizados al responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, resaltando los cambios efectuados, recomendaciones y hace entrega de la información en programa Gis, Autocad y Excell.
- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, Archiva información

DISTRIBUCION.

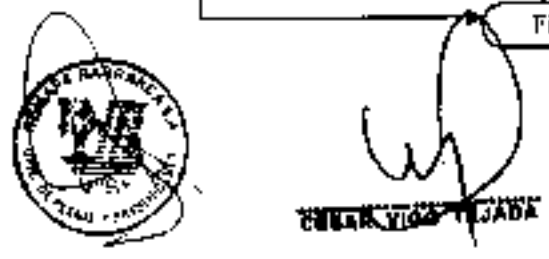
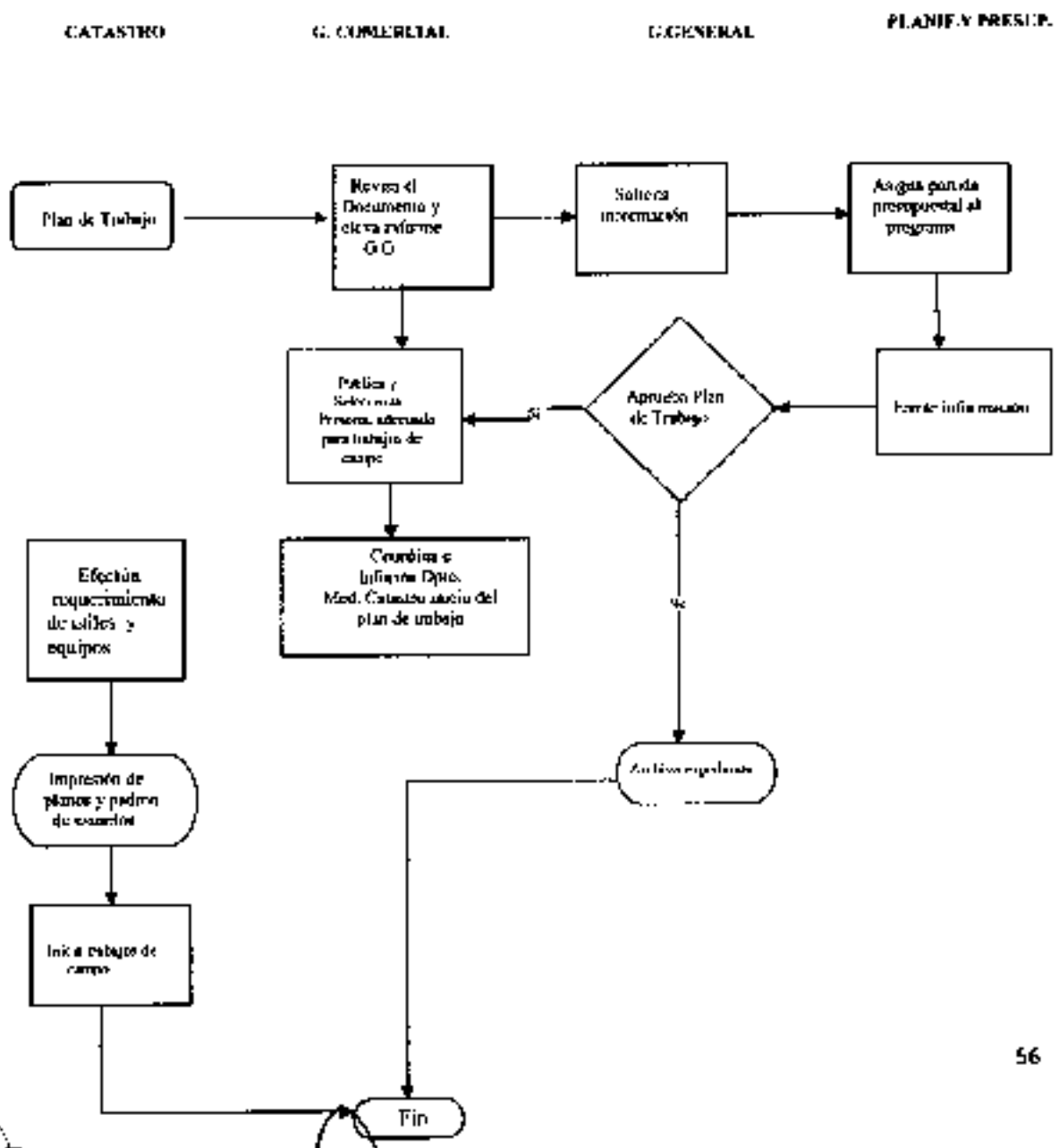
Gerencia Comercial
Micromedición y Catastro.




CRISTIAN YÁÑEZ TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	ACTUALIZACION DE SECTORES Y RUTAS	Código GC- CCMD 02-04	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
					Barranca	X	Supe

PROCESO PLAN DE TRABAJO



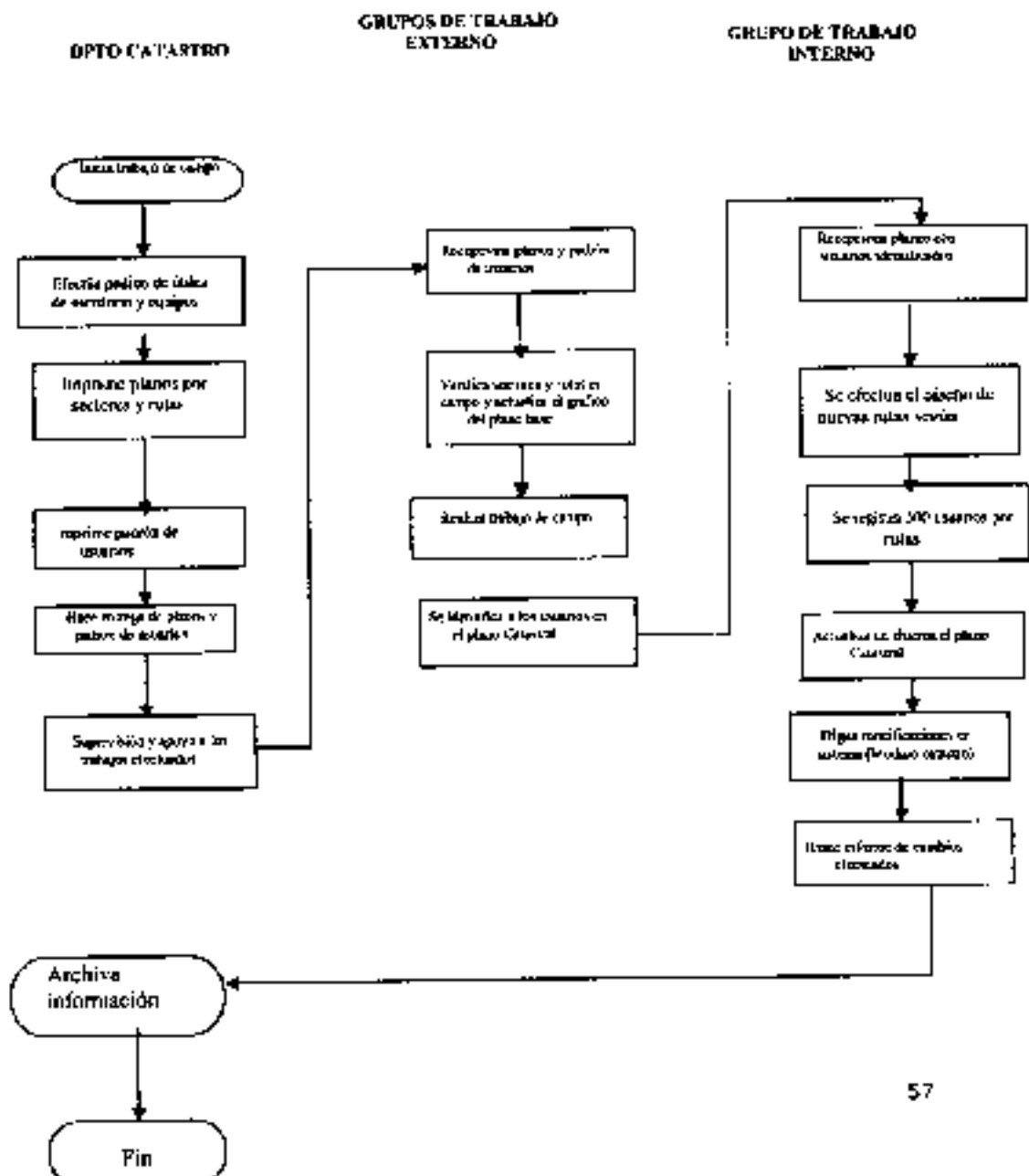


SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ACTUALIZACIÓN DE SECTORES Y RUTAS	Código	Vigencia			Ambito o Localidad			
	GC-CCMD-02-05	01	12	14	Barranca	X	Supé	X

PROCESO VERIFICACIÓN DE CAMPO



CESAR VÍGO TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
	CONEXIONES CLANDESTINAS	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad
GC- CCMD 03-01		01	12	14	Barranca	X Supe

OBJETIVO.

El objetivo principal es detectar las conexiones clandestinas, incorporarlo al Padrón General de usuarios y recuperar ingresos de consumo de agua y alcantarillado no facturados.

ALCANCE.

Este proceso de actualización permanente abarca a las localidades de Barranca y Supe.

REFERENCIAS.

Reglamento de Prestación de Servicios E.P.S SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABILIDADES.

Gerente Comercial: Garantiza que, en la empresa se cumpla los lineamientos descritos en el presente procedimiento.

Jefe del Departamento de Catastro y Micromedición: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente procedimiento.

Personal Técnico: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente procedimiento.


PROCEDIMIENTOS.

La E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A. implementa un plan de acciones para intensificar operativos con el fin de detectar, sancionar y denunciar a los usuarios que hacen uso fraudulento del servicio de agua potable y/o alcantarillado, comprende los pasos siguientes:

- ✓ El personal de campo y/o cliente informa al Área de Catastro sobre la detección de una conexión clandestina. Para el caso de los trabajadores de la empresa, esta información es presentada mediante el registro de "Recopilación de información de campo - Actualización Dinámica Catastral", la información levantada en campo referido a conexiones clandestinas, usos indebidos, entre otros. Documentos con el cual el encargado de esta área realiza la verificación en el sistema, el registro del usuario para así identificar si es un clandestino.
- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micro medición, verifica en el sistema (módulo de Catastro) si el infractor no se encuentra registrado en el catastro de clientes.
- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micro medición, emite relación de Conexiones Clandestinas.
- ✓ Personal de campo del área de Catastro efectúa la inspección domiciliar y verifica si efectivamente existe la conexión clandestina.
- ✓ Personal de campo de Catastro detectada la existencia de conexión clandestina se procede a efectuar el corte y taponado de la conexión indebida y notifica (Notificación) por la infracción cometida.




CESAR VILCO TEJADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	CONEXIONES CLANDESTINAS	Código GC- CCMD 03-03	Vigencia 01 12 14			Ámbito o Localidad	
		Barranca	X	Supe	X		


- ✓ Personal de campo de Catastro hace entrega de una copia de la notificación al responsable del responsable del Departamento de Catastro y Micro medición, notifica (Notificación por Clandestinidad) al infractor el pago del recupero respectivo del uso clandestino del servicio de agua potable
- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micro medición, comunicará al Departamento de Comercialización y Atención al Cliente
- ✓ El infractor regulariza la conexión con los documentos requeridos por el Departamento de Comercialización y Atención al Cliente
- ✓ La Gerencia técnica, por intermedio del área de Operaciones efectúa el presupuesto de los materiales y accesorios que requiera la conexión domiciliar.
- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición registra al nuevo usuario al módulo de catastro del Sistema Comercial y activa la facturación para el siguiente mes.
- ✓ El responsable del Departamento de Comercialización y Atención al Usuario efectúa la colateral regularización asignada, en el módulo de Facturación del Sistema Comercial
- ✓ Si el infractor efectúa el pago al contado, el responsable del Departamento de Comercialización emite el recibo, si solicita efectuar el pago en parás se realiza convenio de pago.
- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición archiva el expediente.
- ✓ Para llevar un control de las regularizaciones detectados como clandestinos, el responsable del Departamento de Catastro y Micromedición realiza el ingreso del usuario en el registro de Regularización De Conexiones Clandestinas, el cual posteriormente es informado a la Gerencia Comercial vía red, para su conocimiento.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN.

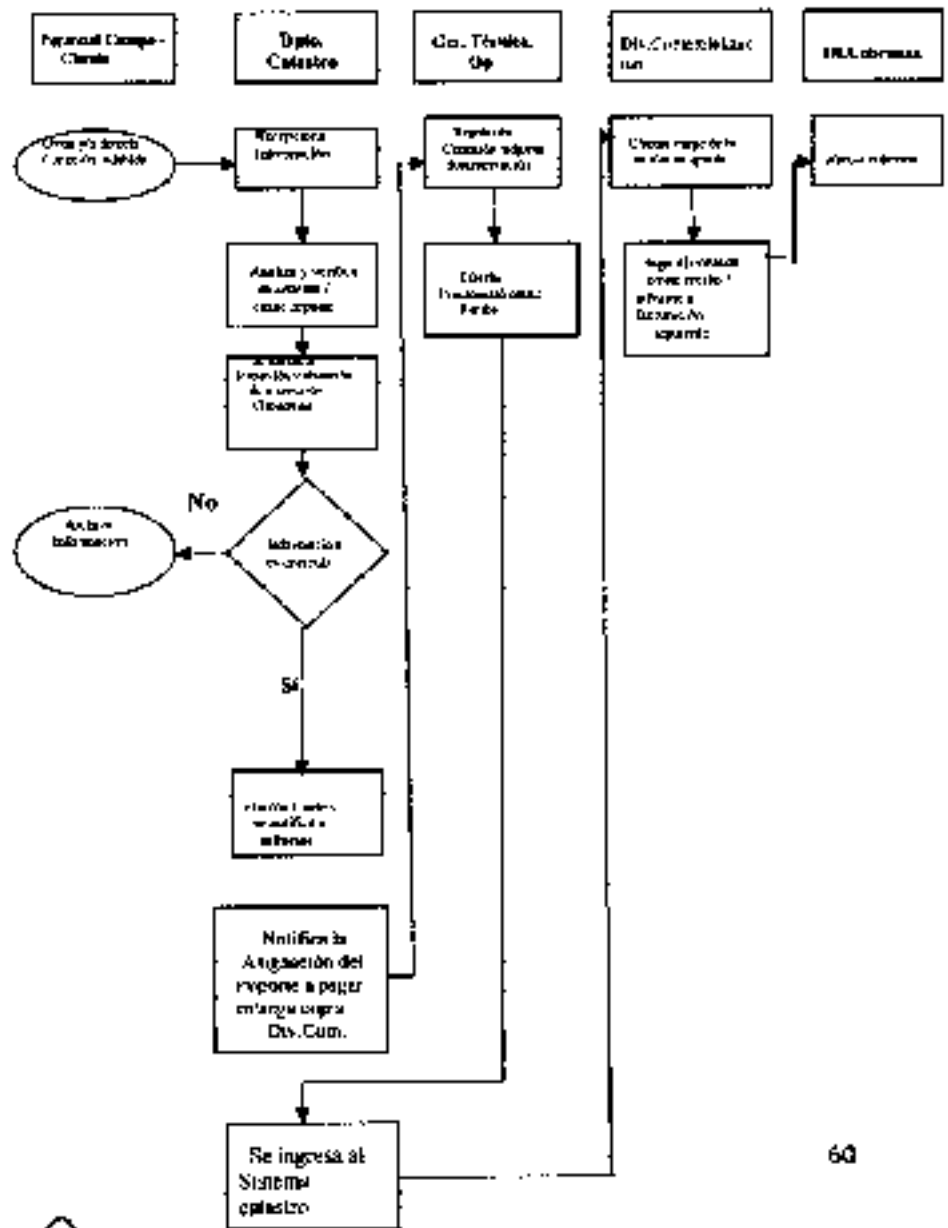
- ✓ Gerencia Comercial
- ✓ Área de Catastro





ELEAN VIZA TEJADA

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	FLUJOGRAMA CONEXIONES CLANDESTINAS	Código	Vigencia

Proceso Conexiones Clandestinas



[Handwritten signature]
ZERAN VIGIL TEJADA

	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
	CONEXIONES INACTIVAS Y FACTIBLES	Código	Vigencia			Ámbito o Localidad	
GC- CCMD D4-01		01	12	14	Barranca	X	Supe

OBJETIVO.

El objetivo principal es detectar las conexiones que hacen uso clandestino del servicio de agua potable, asimismo incorporarlas al Padrón General de usuarios y recuperar ingresos de consumos de agua no facturados.

ALCANCE.

Este proceso de actualización permanente abarca a las localidades de Barranca y Supe.

REFERENCIAS.

Reglamento de prestación de servicios E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A.
Resolución de Intendencia N° 011-2007-SUNASS-CD

RESPONSABILIDADES.

Gerente Comercial: Garantiza que, en la empresa se cumpla los lineamientos descritos en el presente manual.

Jefe de Área de Catastro: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente manual.

Personal Técnico: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente manual.

PROCEDIMIENTOS.

debido al crecimiento de conexiones inactivas, factibles, potenciales y proyectadas, (por pavimentación de las calles y veredas que se realizan para el futuro) para evitar roturas de concreto posteriores, se considera necesario diseñar e implementar una estrategia que permita una verificación permanente de las conexiones, comprende los pasos siguientes:

IMPLEMENTACION.


- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, implementa un programa de Verificación permanente de las conexiones inactivas y factibles de clientes A., mediante la intervención de un equipo de personas sea de la Empresa o Terceras personas, para efectuar los trabajos de campo.
- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, realiza la depuración y/o validación de la información actualizada del mes con la base de datos Catastral para proveer una información confiable y consistente de las conexiones cortadas y factibles y la relación de Conexiones cortadas y factibles.

INSPECCION Y VERIFICACION DE CAMPO:

- ✓ El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, hace entrega de la relación de conexiones inactivas y factibles y los formatos establecidos (formatos de acciones de cobranza) por sector/ manzana al personal de campo.
- ✓ Si el personal de campo del Departamento de Catastro y Micromedición, verifica y detecta que la conexión de agua se encuentra con instalación directa y verifica que el cliente se encuentra haciendo uso del servicio de agua potable, se procede al corte y/o taponeo de la conexión y se notifica uso indebido del Agua y/o alcantarillado, el infractor por uso indebido.




SEMAPA BARRANCA S.A.

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.				MANUAL DE PROCEDIMIENTOS						
	CONEXIONES INACTIVAS Y FACTIBLES				Código		Vigencia		Ámbito o Localidad		
GC- CCMD 04-02					01	12	14	Barranca	<input checked="" type="checkbox"/>	Supe	<input checked="" type="checkbox"/>

- ✓ Si el personal de campo del Departamento de Catastro y Micromedición, verifica que la conexión de agua se encuentra cortada en la caja de registro y constata que no existe uso del servicio de agua, toma nota en el cuadro de observaciones para el informe correspondiente
- ✓ El asistente del Departamento de Catastro y Micromedición realiza informe de Regularización de clientes infractores del uso indebido de agua, hace entrega de una copia de la notificación correspondiente del sector y manzana verificado, al responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, para el procedimiento correspondiente

NOTIFICACION Y/O REGULARIZACION USO.

El Departamento de Catastro y Micromedición, elabora informe de Regularización de uso Indebido del agua, según Notificación adjunta hasta un máximo de 12 meses de acuerdo a Resolución de Intendencia N° 011-2007-SUNASS-CD, en el Módulo del Sistema Comercial se verifica la fecha de suspensión de la facturación.

- Notificado el usuario se espansa a la Empresa Departamento de Catastro y Micromedición, a regularizar la infracción identificada y formalizar la conexión de agua potable, el responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, hace entrega de una copia de la Notificación al responsable del Departamento de comercialización y atención al Cliente para las acciones correspondiente con el usuario.

ACTUALIZACION EN BASE DATOS Y ARCHIVO.


- Efectuado el pago, el responsable del Departamento de Comercialización y Atención al Cliente, informa al responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, para activar como cliente.
- El Departamento de Catastro y Micromedición, informa al Departamento de Facturación y Cobranza, para realizar la rehabilitación de su servicio y la facturación correspondiente en el mes siguiente.
- El responsable del Departamento de Facturación y Cobranza, comunica al del Departamento de Catastro y Micromedición del trabajo realizado.
- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, archiva la notificación.

LISTA DE DISTRIBUCION.

Gerencia Comercial.
Catastro.




**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA
BARRANCA S.A.**

 SEMAPA BARRANCA S.A.	SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.			MANUAL DE PROCEDIMIENTOS					
								ACTUALIZACION DE DATOS POR SOLICITUDES	Código GC- CCMD 05-01
		Barranca	X	Supe	X				

OBJETIVO.

Los objetivos de la actualización de datos por Solicitudes es: mantener actualizado correctamente los datos Catastrales del cliente en el sistema comercial (Catastro); presentar información confiable a las Áreas relacionadas, al cliente cuando lo solicita; y mejorar la relación Cliente/Empresa brindando una mayor atención al cliente.

ALCANCE.

Este proceso de atención de actualización de datos por solicitud abarca el Departamento de Catastro y Micromedición.

REFERENCIAS.

Reglamento de prestación de servicios E.P.S. SEMAPA BARRANCA S.A.

RESPONSABILIDADES.

Gerente Comercial: Garantiza que en la empresa se cumpla los lineamientos descritos en el presente manual.

Jefe del Departamento de Catastro y Micromedición: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente manual.

Personal Técnico: Cumplir con los lineamientos descritos en el presente manual.

PROCEDIMIENTOS.

El proceso se efectúa a pedido del usuario mediante la presentación de la documentación con los requisitos adjuntos al expediente requerido por la Empresa según sea el pedido solicitado que pueden ser:

CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL:

Los requisitos solicitados son:

- Adjuntar formato solicitud (Comercialización).
- Copia legalizada de Escritura Pública y/o Contrato de Compra Venta.
- Copia del Documento de Identidad (DNI).
- Copia del último recibo de agua cancelado.
- Búsqueda de Índice catastral.
- Constancia de numeración municipal.
- Derecho de pago.


CAMBIO DE DIAMETRO:

Los requisitos solicitados son:

- Presentar solicitud simple.
- Copia del último recibo cancelado.
- Derecho de pago por Inspección ocular.




CESAR VIDÓ TEJADA

 <p>SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRANCA SEMAPA BARRANCA S.A.</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>			
				<p>ACTUALIZACION DE DATOS POR SOLICITUDES</p>

Derecho de pago según diámetro solicitado

- Derecho de pago por Inspección ocular.
- Derecho de pago según diámetro solicitado.

OTROS:

Pagos por construcción, y duplicidad de códigos:

Los requestos solicitados son:

- presentar solicitud simple.,
- copia del último recibo cancelado.

Comprenda los pasos siguientes:

RECEPCION DE DOCUMENTOS:

- El cliente inicia el trámite con la presentación de la documentación, adjuntando los requisitos requeridos por la Empresa.
- Mesa de partes recepción y deriva al expediente al Departamento de Comercialización y Atención al Cliente quién genera la solicitud
- El responsable del Departamento de Catastro y Micromedición recepción y adjunta al expediente el formato de inspección de campo y hace entrega del expediente al asistente del Departamento de Catastro y Micromedición.

INSPECCION DE CAMPO.

- ✓ El personal del Departamento de Catastro y Micromedición, realiza la inspección domiciliar verificando según la solicitud del Cliente.
- ✓ Se procede a realizar el llenado del formato 5 y 8 (en un original y dos copias) conforme a la inspección realizada en campo, y entrega una copia de cada formato al cliente
- ✓ Los formatos 5 y 8 son devueltos al responsable del Departamento de Catastro y Micromedición con el resultado de la inspección domiciliar.

MODIFICACION Y CAMBIO:

- ✓ El expediente es verificado y analizado por el responsable del Área de catastro.
- ✓ Los expedientes por cambio de tarifa y cambio de razón social con resultados positivos, son procesados en el módulo de Catastro del Sistema Comercial por el responsable del Área de catastro
- ✓ Los expedientes por cambio de diámetro; debidamente autorizados por la Gerencia Técnica (Departamento de Operaciones) deriva el expediente al responsable del Departamento de Catastro y Micromedición, para su actualización en el módulo de catastro.
- ✓ En caso que los expedientes con resultado negativos, el responsable del Departamento de Catastro y Micromedición emite Informe a la Gerencia Comercial y al Departamento de Comercialización y Atención al Cliente.

El Jefe Departamento de Catastro y Micromedición archiva expediente (firma).




GREGORIO MEJÍA

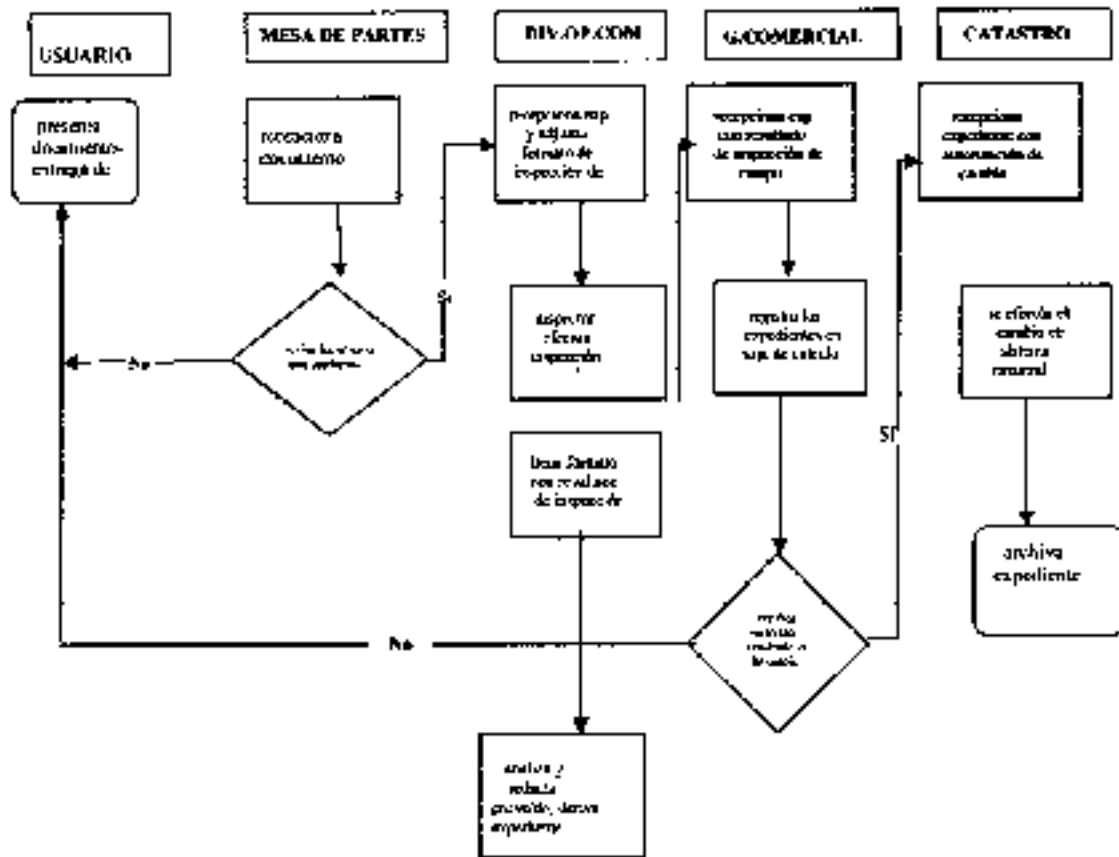


SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO BARRANCA
SEMAPA BARRANCA S.A.

MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS

FLUJOGRAMA ACTUALIZACION
DE DATOS POR SOLICITUDES

Código	Vigencia			Ámbito o Localidad			
	GC-CCMD 05-03	01	12	14	Barranca	X	Supe



[Handwritten signature]
CELESTE VARGAS VEJADA