




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA LA APLICACIÓN DE LA
FACTURACIÓN ESPECIAL**

INDICE

1.	Introducción.-.....	3
2.	Objetivo.-.....	4
2.1	Objetivos Específicos.-	4
3.	Alcance.-.....	4
4.	Definiciones.-	4
5.	Diagrama de Flujo.-	5
6.	Descripción de las actividades.-	8

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ESPECIAL	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 3 de 10

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ESPECIAL

1. Introducción.-

SEMAPA debe gestionar con eficiencia sus procesos de apoyo para que los procesos productivos puedan lograr sus objetivos, es así que la empresa concentra varios de estos procesos de apoyo en Gerencia de Servicios al Cliente.

El presente documento refleja los principales alcances de los procesos de apoyo referentes a la facturación especial.

El Manual de Procedimientos, establece la forma lógica y ordenada de realizar las actividades para llevar a cabo los procedimientos requeridos para realizar la facturación especial. Los procesos y los procedimientos, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, se plasmaron en el presente Manual que sirve como mecanismo de consulta permanente, por parte de los funcionarios.

SEMAPA clasifica la facturación por los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, de la siguiente manera:

Facturación Normal:

- Categorías de usuarios


Facturación Especial a usuarios que tienen una fuente adicional de agua, diferente a la de SEMAPA:

- Categorías de usuarios
- Niveles de Tarifas

A los usuarios que tienen pozo propio o tienen una fuente alternativa de abastecimiento de agua potable, distinta a la de SEMAPA, se les aplicará la Facturación Especial. Estos usuarios deberán instalar un medidor en boca de pozo, cuyo costo correrá por cuenta del propietario, con el objeto de medir la cantidad de agua utilizada y de esta forma determinar la descarga del uso al sistema de alcantarillado.

En caso de que el usuario no realice la instalación del medidor en boca de pozo, el servicio de alcantarillado sanitario será cobrado por la descarga realizada al sistema de alcantarillado, en promedio de la categoría.

Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Junio de 2008	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ESPECIAL	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 4 de 10

2. Objetivo.-

Describir de manera precisa los procedimientos para realizar la facturación especial, logrando de esta manera efectuar el cobro real de descarga de alcantarillado a los usuarios que cuenten con una fuente de suministro de agua potable diferente a la SEMAPA.

2.1 Objetivos Específicos.-

- Determinar la forma de realizar las actividades y operaciones.
- Describir en forma específica los pasos que se deben cumplir en los procesos y operaciones.
- Contribuir a la adecuada inducción de los procedimientos realizados para la toma de lecturas, entrega de preavisos, validación, facturación y refacturación a los nuevos funcionarios, estableciendo los procedimientos bajo los cuales deben realizar sus funciones.
- Incrementar la productividad de los funcionarios.
- Informar de manera detallada, a todos los involucrados en el proceso, la forma de realizar las actividades y prohibiciones.

3. Alcance.-

El proceso para la Facturación Especial es aplicado exclusivamente a todos aquellos usuarios que cuentan con una fuente de suministro de agua distinta a la de SEMAPA.

Este proceso inicia cuando la empresa realiza observaciones a los usuarios que tienen consumos bajos o a los usuarios que tan sólo se les factura por el servicio de alcantarillado sanitario. También puede darse inicio a este proceso con la incorporación de clientes nuevos que soliciten solo un servicio.

El proceso finaliza con la entrega de notificaciones de preaviso de cobranza, elaboradas según se establece en el Reglamento de Facturación Especial.

El presente Manual es de uso y aplicación obligatoria para todos los funcionarios involucrados en el procedimiento de Facturación Especial, pertenecientes a Gerencia de Servicios al Cliente.

4. Definiciones.-

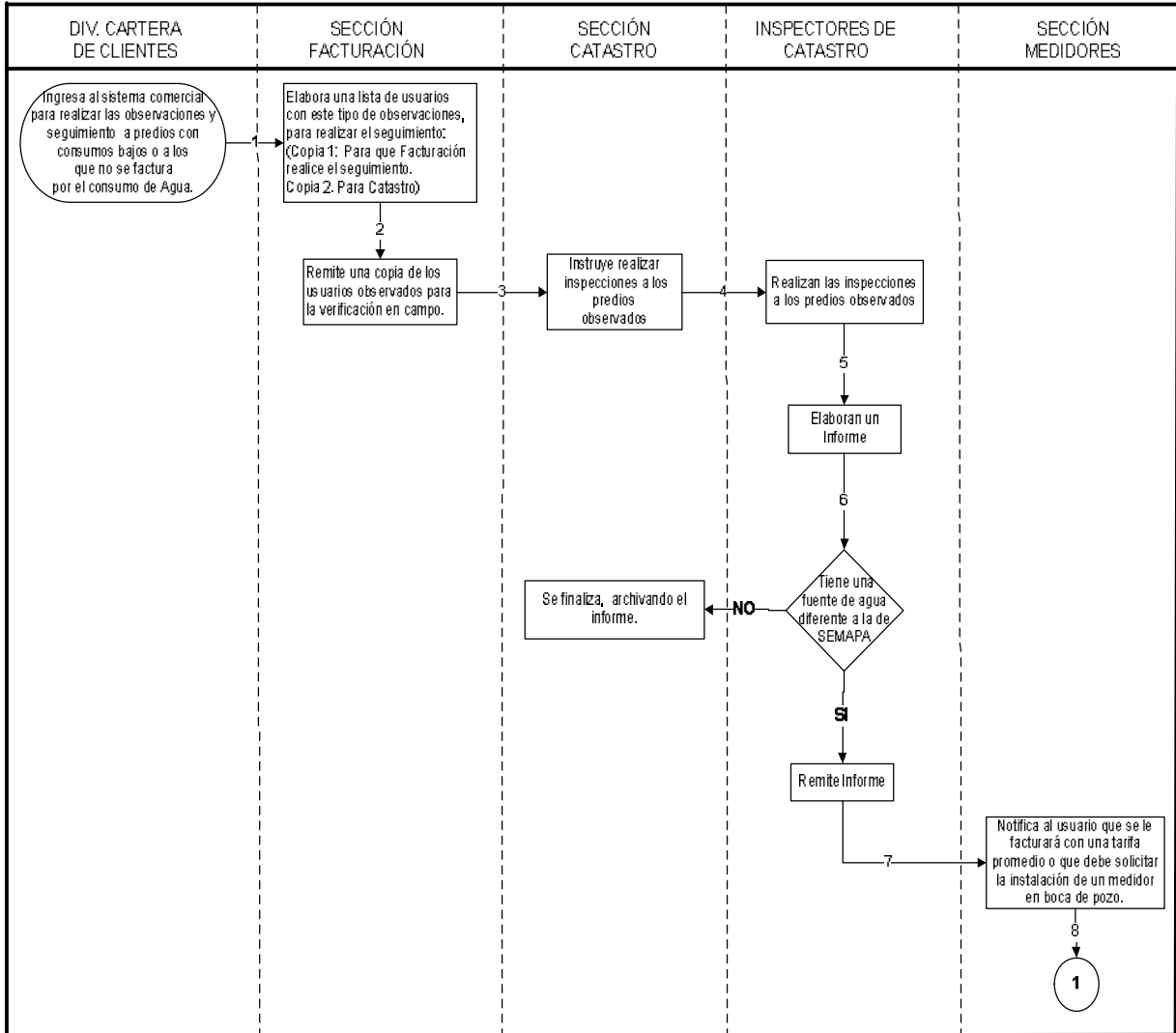
Alcantarillado Sanitario: Infraestructura destinada a la recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales.

EPSA: Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Persona Jurídica, pública o privada, que presta los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

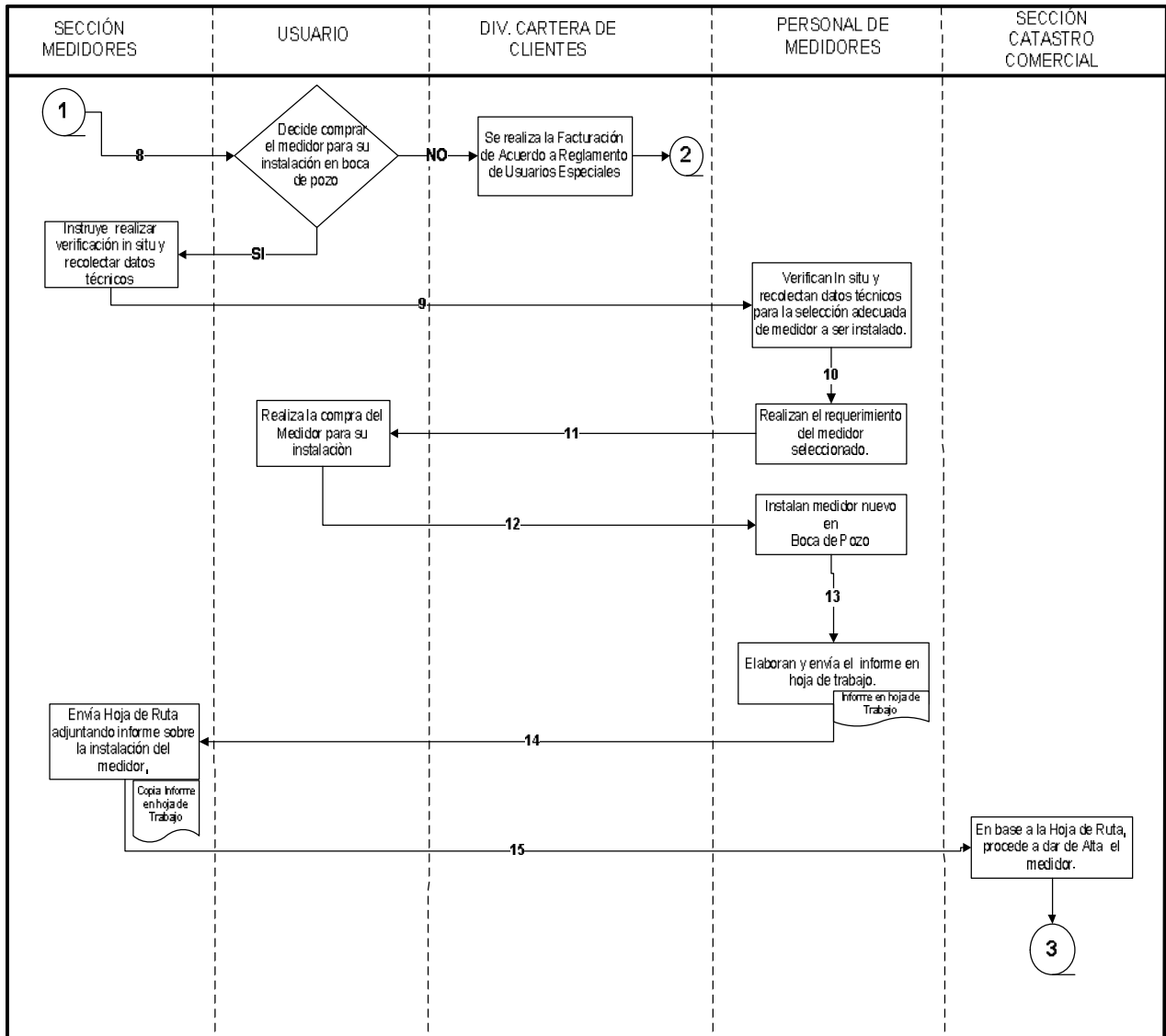
Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Junio de 2008	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08

Usuario: Persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza alguno de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

5. Diagrama de Flujo.-



Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Junio de 2008	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08



Elaborado por:
GSCL - GPSC

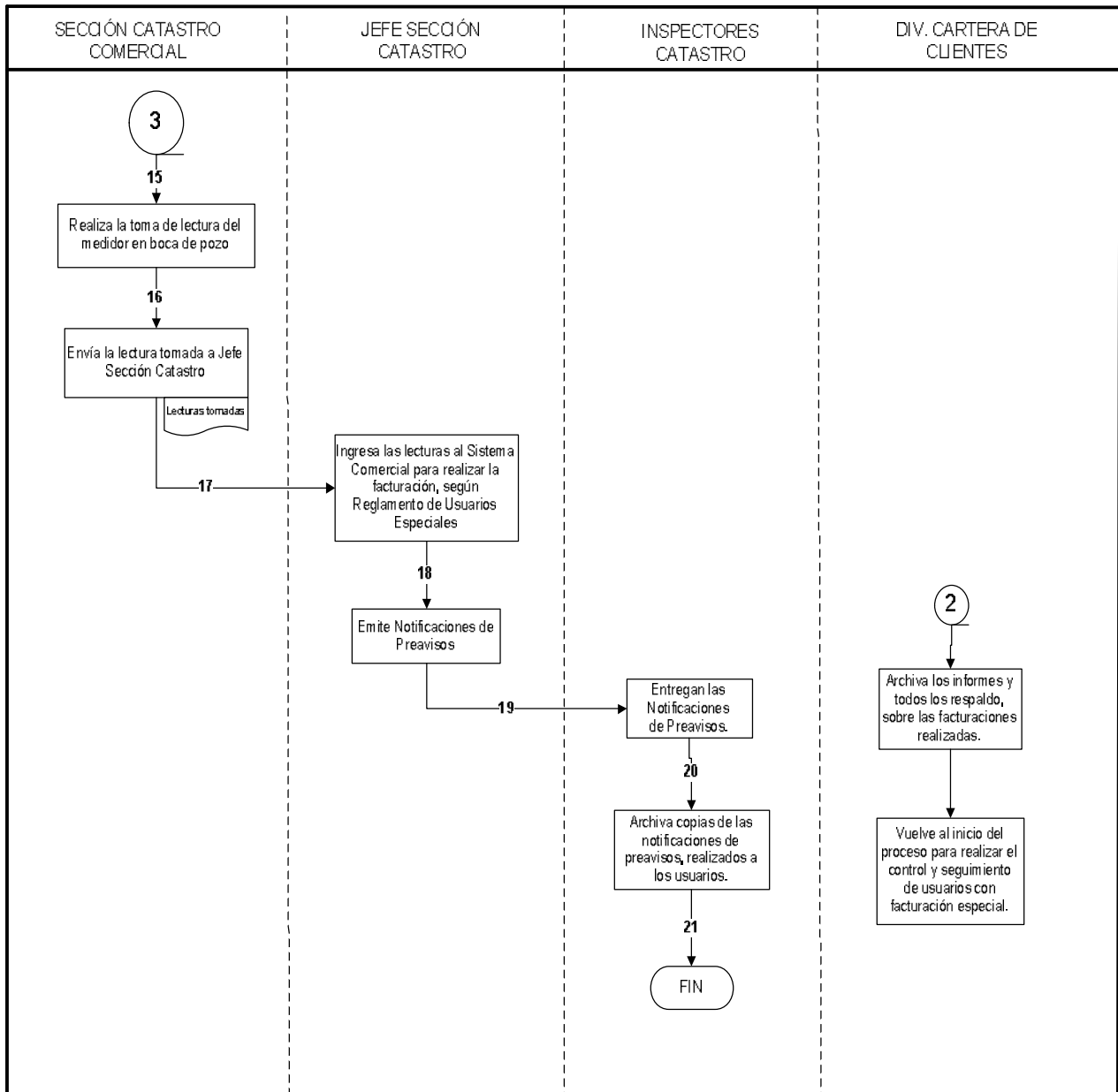
Revisado por:
Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control

Aprobado con:
R.D. N°
26/2008


Fecha de elaboración:
Junio de 2008

Fecha de revisión:
Junio de 2008

Fecha de aprobación:
31/07/08




<p>Elaborado por: GSCL - GPSC</p>	<p>Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control</p>	<p>Aprobado con: R.D. N° 26/2008</p>
<p>Fecha de elaboración: Junio de 2008</p>	<p>Fecha de revisión: Junio de 2008</p>	<p>Fecha de aprobación: 31/07/08</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ESPECIAL	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 8 de 10

6. Descripción de las actividades.-


RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Div. Cartera de Clientes y Sección Facturación	1. Ingresa al Sistema Comercial con el objeto de realizar seguimiento, control y en su caso observaciones a los predios que tienen consumos bajos de agua potable o que no se les factura por este servicio.
Div. Cartera de Clientes y Sección Facturación	2. En base a los datos generados en el sistema, se elabora una lista de usuarios con consumos bajos de agua potable o cuya facturación corresponde solo a este servicio. Esta lista es elaborada para realizar el seguimiento de los mismos.
Sección de Facturación	3. Se remite una copia de la lista de los usuarios observados a la Sección de Catastro.
Jefe Sección de Catastro	4. Instruye a los inspectores, de la Sección de Catastro, realizar las inspecciones a los predios señalados en la lista.
Inspectores de Catastro	5. Realizan las inspecciones correspondientes.
Inspectores de Catastro	6. Una vez concluida la inspección, los inspectores elaboraran un informe a través del cual determinen si los predios inspeccionados tienen o no una fuente adicional de agua potable.
Jefe Sección de Catastro	7. Si en el informe se determina que el predio inspeccionado no cuenta con una fuente adicional de agua, se archiva el mismo y concluye el proceso. Si en el informe se determina que el predio inspeccionado tiene una fuente adicional de agua, diferente a la de SEMAPA:
Inspectores de Catastro	8. Remite el informe sobre la inspección realizada al Jefe de la Sección de Medidores.
Jefe Sección de Medidores	9. Realiza la notificación al usuario, comunicando que a partir de la fecha se le facturará como Usuario Especial, caso contrario deberá comprar un medidor para que el mismo sea instalado en boca de pozo.

Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Junio de 2008	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ESPECIAL	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 9 de 10

Div. Cartera de Clientes	<p>Si el usuario no desea comprar el medidor para que sea instalado en boca de pozo:</p> <p>10. Realiza la facturación de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Usuarios Especiales.</p> <p>Una vez realizada la facturación, se archivan los informes y todos los respaldos correspondientes a la facturación.</p> <p>Se da inicio al proceso para realizar el control y seguimiento de usuarios con facturación especial.</p>
Jefe Sección de Medidores	<p>Si el usuario decide comprar el medidor para que sea instalado en boca de pozo:</p> <p>11. Instruye realizar la verificación in situ y recolectar los datos técnicos necesarios.</p>
Personal de Medidores	<p>12. Realizan la verificación in situ y recolectan los datos técnicos necesarios para asesorar en la selección adecuada del medidor a ser instalado.</p>
Personal de Medidores	<p>13. Realiza el requerimiento del medidor seleccionado.</p>
Usuario	<p>14. Compra el medidor.</p>
Personal de Medidores	<p>15. Realiza la instalación del medidor nuevo en boca de pozo.</p>
Personal de Medidores	<p>16. Concluida la instalación, se elabora y envía el informe en Hoja de Trabajo al Jefe de la Sección de Medidores.</p>
Jefe Sección de Medidores	<p>17. Elaborar y envía a la Sección de Catastro Comercial una Hoja de Ruta adjuntando el informe sobre la instalación del medidor.</p>
Sección Catastro	<p>18. En base a la Hoja de Ruta, se da de Alta al medidor.</p>
Sección Catastro	<p>19. Mensualmente se procede a tomar lectura del medidor.</p>
Sección Catastro	<p>20. Envía la lectura tomada al Jefe de la Sección de Catastro.</p>

Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Junio de 2008	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA FACTURACIÓN ESPECIAL	Código: MGSC004/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 10 de 10

Jefe Sección Catastro	21. Ingresa las lecturas al sistema comercial para realizar la facturación correspondiente al mes en curso. La facturación se la realiza en base al Reglamento de Facturación para Usuarios Especiales.
Inspectores de Catastro	22. Emite notificación de Preavisos de Cobranzas.
Inspectores de Catastro	23. Archiva copias de las notificaciones de preavisos.
FIN DEL PROCESO	

Elaborado por: GSCL - GPSC	Revisado por: Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Aprobado con: R.D. N° 26/2008
Fecha de elaboración: Junio de 2008	Fecha de revisión: Junio de 2008	Fecha de aprobación: 31/07/08