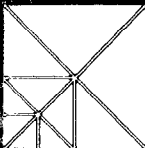


GESTIÓN EMPRESARIAL

MUNICIPIOS MENORES Y ZONAS RURALES



CULTURA EMPRESARIAL
1
ACUEDUCTO - ALCANTARILLADO - ASEO



Ministerio de
Desarrollo
Económico

unicef 
colombia

202.6 15801

GESTIÓN EMPRESARIAL

MUNICIPIOS MENORES Y ZONAS RURALES

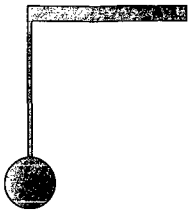


LIBRARY IRC
PO Box 93190, 2509 AD THE HAGUE
Tel.: +31 70 30 689 80
Fax: +31 70 35 899 64
BARCODE: 15801
LO:



MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO
Dirección General de Agua Potable
y Saneamiento Básico
Área de Municipios Menores y Zonas Rurales

unicef 
colombia



Jaime Alberto Cabal Sanclemente
Ministro de Desarrollo Económico

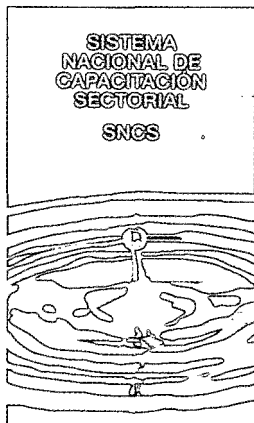
Carel de Rooy
Representante Unicef para Colombia
y Venezuela

Carmaña Moreno Rodríguez
Directora de Servicios Públicos
Domiciliarios

Sara Benjumea Pérez
Oficial de Desarrollo Local
Unicef

William Carrasco Mantilla
Coordinador de Municipios Menores
y Zonas Rurales

Francisco Burbano Marín
Consultor de Agua Potable
y Saneamiento - Unicef



Textos y Desarrollo Metodológico
Duban Antonio Obando Gaviria
William Carrasco Mantilla

Coordinación Editorial
María Isabel García
Clara Marcela Barona de Ayerbe

Edición
Acodal
Asociación Colombiana
de Ingeniería Sanitaria y Ambiental

Diseño Gráfico
Juan Sánchez Ramírez

Armada Electrónica
Luis Enrique Aranguren

Corrección
Oscar Angel

Ilustración
Guillermo Cubillos

Impresión
LitoCamargo Ltda.

Primera Edición
Diciembre de 1999

Índice

Presentación	4
Introducción	8
Conceptos Generales	11
Enfoque integral de la gestión empresarial de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo	11
La visión organizativa	12
La visión administrativa	14
La visión comercial	18
La visión financiera	23
La visión de la planeación y la dirección	25
I. Manual de la planeación estratégica	27
Qué es la Planeación Estratégica	27
Principios organizacionales	28
Visión	28
Misión	29
Objetivos estratégicos	30
Planes, programas y proyectos estratégicos	30
II. Manual de la gestión administrativa	35
Administración del recurso humano	35
Modelo de descripción de las funciones por cargo	37
Administración de materiales	42
Almacén e inventarios	45
III. Manual de la Gestión Comercial	49
Registro de los usuarios	49
Medición de consumos	57
Costos y tarifas	60
Facturación	62
Clasificación de los consumos	64
Inclusión de los deudores morosos	65
Novedades	65
Listados de control	69
Cobranza y recaudo	72
Atención de peticiones quejas y recursos	75
IV. Manual de la administración financiera	79
Presupuesto	79
Contabilidad	85
Anexos	99
Anexo N° 1	99
Anexo N° 2	103
Anexo N° 3	108
Glosario	153
Referencias Bibliográficas	155

Presentación

***“Los servicios públicos domiciliarios
son inherentes a la finalidad
social del Estado”.***

Art. 365 de la Constitución Política de Colombia.

El apoyo al mejoramiento de la gestión empresarial de las entidades encargadas de prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el pequeño municipio colombiano, es uno de los principales objetivos que se ha propuesto el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Desarrollo Económico, dentro del marco del Plan de Desarrollo “Cambio para Construir La Paz”.

Al entrar en el nuevo milenio, no podemos ser inferiores al reto que nos demanda la evolución del sector. La modernización empresarial debe ser un concepto incorporado a la gestión eficiente de los servicios públicos domiciliarios, también en municipios menores y zonas rurales, para propiciar día a día, una mejor calidad de vida a la población.

El espectro de entidades es amplio y su dinámica evidente. A julio de 1999, un total de 552 entidades prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en localidades con poblaciones menores a 12.000 habitantes, habían presentado planes de gestión y resultados, de las cuales 378 reportaron el tipo de organización constituida para tal fin.

El 68% de estas organizaciones corresponde a municipios que administran directamente el servicio; el 13.2% son comunidades organizadas; el 12.7% empresas industriales y comerciales del Estado; el 2.1% son establecimientos públicos; el 1.3% son micro-empresas y pequeñas y medianas empresas (PYMES del agua); y un 2.6% corresponde a otro tipo de organizaciones no reconocidas. Estas entidades representan a su vez el 73% del total de empresas del sector que presentaron Planes de Gestión y Resultados.

Es innegable que este universo de entidades amerita todo nuestro esfuerzo y preocupación, razón por la cual el Ministerio de Desarrollo Económico ha elaborado la presente Guía, con el propósito de apoyar el mejoramiento de la gestión administrativa, financiera y comercial en este tipo de entidades, aplicando un lenguaje sencillo e incorporando los conceptos más avanzados de la administración moderna.

Con la publicación de este documento de apoyo no pretendemos agotar el tema. Por el contrario, esperamos que con su estudio y análisis, el lector inicie un proceso de crecimiento permanente en la investigación y descubra nuevos y más eficientes esquemas de gerencia apropiados para este tipo de empresas.



Jaime Alberto Cabal Sanclemente
MINISTRO DE DESARROLLO ECONÓMICO

Carta Abierta

A las Administraciones Municipales

Conscientes de los problemas que están enfrentando los municipios colombianos en la administración y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, conjuntamente con el Ministerio de Desarrollo Económico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ha tomado la decisión de elaborar esta guía, dirigida a los municipios cuya población no excede los 12.500 habitantes.

El Programa de Desarrollo Local es un conjunto de acciones impulsadas por Unicef con un grupo numeroso y diverso de asociados a nivel nacional, departamental, de pequeños municipios y grandes ciudades del país. Acciones a las que el antiguo nombre de Servicios Sociales Básicos les quedaba estrecho y a las que el nombre de Desarrollo Local describe mejor, pues el desarrollo local abarca más que el mejoramiento de la calidad y la cobertura de los servicios, más que el acceso equitativo a los mismos, más que la preocupación excluyente por los pobres, más que el mejoramiento básico de las condiciones de vida, para aportar a la formación del capital humano del país, fortaleciendo la gestión local a través del poder de una sociedad civil capaz de exigir sus derechos y cumplir sus deberes y de una administración capaz de adelantar procesos de gerencia social.

Esta guía hace parte del Programa Nacional de Control de Pérdidas y Agua No Contabilizada que se ejecuta en el marco del Programa de Desarrollo Local cuyo objetivo, en una primera fase, es mejorar la calidad de vida de las poblaciones y en especial la infantil, a través de la eficiencia del gasto público y la buena gestión empresarial para los sectores sociales. En este caso específico, con la optimización de los sistemas de abastecimiento de agua y de modernización de las empresas de 25 municipios en cinco regiones de Colombia. En una segunda fase se busca transferir las metodologías desarrolladas al resto de municipios menores, los cuales representan más del 80% del total de municipios del país.

Sin duda, los problemas de gestión empresarial en las ciudades intermedias y en las populosas urbes son de gran magnitud, pero también lo son las posibilidades de solución, en cuanto poseen mayores recursos profesionales y financieros y una mejor infraestructura administrativa.

Por otra parte, los municipios menores, por su tamaño y peculiaridad, requieren soluciones con características técnicas e institucionales diferentes, como es el caso del mejoramiento de las condiciones del servicio de agua potable y saneamiento a través de la gestión empresarial que desarrollen asociacio-

nes comunitarias o pequeños grupos empresariales constituidos por los mismos usuarios para prestarlo. Para ello también se está utilizando la estrategia de formación de líderes en el sector con la capacitación de PYMES (pequeños y medianos empresarios del agua).

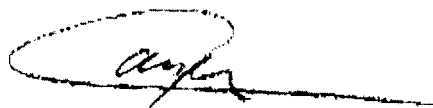
Esta guía ha sido preparada pensando en estos pequeños municipios, en sus limitaciones, pero también en su decisión y capacidad para cumplir con esmero la responsabilidad constitucional de asegurar la prestación eficiente de los servicios de agua potable y saneamiento. Esta iniciativa puede contribuir a la reducción de las inequidades que afectan a la población más vulnerable y que hacen parte de las causas estructurales de los problemas que vive el país.

Por supuesto, no es fácil elaborar una guía sobre una materia tan amplia como la gestión empresarial, y seleccionar aquellos temas que sean de mayor urgencia y máxima utilidad para las administraciones municipales, a las que se quiere llegar con unos conceptos bien claros, expuestos de manera sencilla y encaminados hacia objetivos muy prácticos.

En este empeño difícil se ha tenido la valiosa colaboración del Ministerio de Desarrollo Económico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domicilia-

rios. Confiamos en que la guía sea bien recibida por sus destinatarios y convenientemente aprovechada como un documento decisivo en el apoyo al fortalecimiento y mejoramiento de la prestación eficiente de los servicios de agua potable y saneamiento.

Aquí los temas se abordan desde una perspectiva diferente; se plantean en forma amigable y especialmente didáctica, para acompañar al gobierno municipal, con ánimo de asesoría y asistencia, señalando las pautas básicas y los lineamientos normativos para que cada administración local, aplicando su propio criterio y cumpliendo con las disposiciones vigentes, escoja la mejor opción en la gestión local de los sistemas de suministro de agua potable y saneamiento y los desarrolle con éxito, lo que, sin duda, mejorará las condiciones ambientales en cada municipio y redundará en la salud y bienestar de todos sus habitantes y en especial de los niños y niñas colombianos.



Carel de Rooy
Representante UNICEF
para Colombia y Venezuela

Introducción

Con el propósito de proporcionar las herramientas gerenciales más adecuadas a las realidades locales que sirvan de apoyo a los procesos de fortalecimiento institucional de las empresas de servicios públicos, se ha preparado el presente manual de consulta, que será de mucha utilidad para los responsables del manejo administrativo y operativo en los municipios menores y en las zonas rurales. Su utilización permitirá que esta primera versión pueda ser retroalimentada, adaptada y ajustada de manera permanente.

La elaboración de herramientas gerenciales, sencillas y ágiles que faciliten la operación, mantenimiento y administración de los sistemas de abastecimiento de agua potable y saneamiento básico con criterios de calidad, eficacia y eficiencia se constituye en uno de los aspectos fundamentales para la consolidación de las empresas de servicios públicos domiciliarios de las zonas rurales y los pequeños municipios del país, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Ley 142.

En el marco de las funciones de asistencia técnica que debe cumplir el Área de Municipios Menores y Zonas Rurales de la Dirección General de Agua Potable y Saneamiento Básico del Ministerio de Desarrollo Económico, se quiere dar a conocer un paquete de guías prácticas que conduzcan al logro de la excelencia en la gestión empresarial de los entes organizativos que en los municipios menores y en las zonas rurales con menos de 2400 usuarios, han asumido la responsabilidad por la prestación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento básico.

Para la elaboración de la presente guía, se recopilaron y analizaron varios documentos relacionados con los temas de gestión empresarial que han realizado varias instituciones públicas, ONGs vinculadas al sector, organizaciones privadas y consultores independientes, interesados en dar respuesta a los retos de mejoramiento en la prestación de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento básico.

Una guía para el mejoramiento de la gestión empresarial de los entes prestadores en municipios menores y en las zonas rurales dejaría de ser integral en la medida en que no se haya surtido previamente el proceso de organización y de legalización del ente prestador. En tal sentido, invitamos a las autoridades de los municipios menores y a las comunidades y dirigentes de las zonas rurales para que consulten las orientaciones que desde el Ministerio de Desarrollo Económico se han plasmado en la serie de cartillas "Organicemos nuestra empresa de acueducto y alcantarillado - Fundamentos jurídicos", las cuales fueron concebidas como una guía para la transformación institucional de las empresas de servicios públicos.



En el documento que el lector tiene en sus manos se hace una presentación teórico - práctica de los principales sistemas de gestión que se deben implementar para que una entidad prestadora de servicios públicos sea considerada como una empresa eficiente y moderna.

Esta guía ha sido estructurada en dos grandes bloques temáticos. En la primera parte se presentan de manera sencilla los conceptos relacionados con el tema de la gestión empresarial y en la segunda se desarrollan los módulos de gestión administrativa, comercial y financiera, así:

Aspectos Administrativos: contiene objetivos, conceptos y esquemas para la administración de los recursos humanos, para la elaboración de los manuales de funciones y para el manejo de los recursos materiales de la empresa.

Aspectos Comerciales: Se presentan orientaciones generales sobre los procesos de registro de suscriptores, de medición del consumo de agua, de facturación, cobranza y recaudo; se indican pautas para el mejoramiento de la relación entre la empresa y los usuarios o clientes. En relación con el tema de las tarifas, siendo un aspecto importante de la función comercial, en este documento no se trata exhaustivamente el mismo, ya que el Ministerio de Desarrollo ha elaborado un manual práctico exclusivamente relacionado con dicho tema.

Aspectos Financieros: En este módulo se hace una explicación de los conceptos de preparación, elaboración y presentación del presupuesto de la empresa y unas orientaciones generales para la aplicación del plan general de contabilidad.



Es importante que se tenga en cuenta durante la lectura o trabajo con la guía, que para efectos de facilitar su comprensión, se ha optado por la denominación “EMPRESA” para hacer referencia, de manera genérica, a las comunidades organizadas, municipios prestadores directos del servicio y todas las demás organizaciones autorizadas por la Ley 142 de 1994 para prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Esperamos que el contenido de esta guía responda a las expectativas de las personas responsables de la puesta en marcha y funcionamiento de los entes prestadores tanto públicos como privados que administren y operen los sistemas de acueducto y saneamiento en las zonas rurales y en los municipios menores, y que pueda ser alimentado con el conocimiento de las comunidades y de los diferentes actores que intervienen con algún grado de competencia dentro del sector. Su comprensión y uso serán efectivos en la medida en que se generen procesos socio-educativos orientados a la práctica administrativa en la prestación de los servicios públicos y en la elevación de la calidad de vida de las comunidades.

CONCEPTOS GENERALES



CONCEPTOS GENERALES

Índice

11	Enfoque integral de la gestión empresarial de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo
12	La visión organizativa
13	1. Constitución y legalización
13	2. Registro
13	3. Participación en las decisiones
13	4. Empoderamiento o apropiación
13	5. Legitimidad y representación
14	La visión administrativa
17	1. Planta de personal
17	2. Selección
17	3. Conocimiento
17	4. Capacitación
17	5. Promoción
17	6. Clima laboral
17	7. Análisis situacional
17	8. Bienestar
17	9. Imagen institucional y atención al cliente-usuario
18	La visión comercial
21	1. Sobre el registro y clasificación de los servicios públicos
22	2. Sobre medición de los consumos
22	3. Sobre los Aspectos Tarifarios
22	4. Sobre la Facturación y la cobranza
23	La visión financiera
24	Presupuesto
24	Contabilidad
25	La visión de la planeación y la dirección

Enfoque integral de la gestión empresarial de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo

Las entidades prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios menores y en las zonas rurales son, antes que todo, **empresas** con una misión concreta: garantizar el bienestar de todos los ciudadanos que residen dentro de su jurisdicción. Este gran propósito sólo se puede lograr utilizando un enfoque integral de la gerencia, que articule las distintas funciones empresariales de manera coordinada y coherente. El modelo de gestión empresarial es el horizonte al que debe aproximarse la administración de las empresas de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios menores y en las zonas rurales.

La visión gerencial de la gestión empresarial entraña, entre otras cosas, reconocer y enfrentar con inteligencia su complejidad, asumir su administración con criterios de calidad empresarial y adoptar enfoques que faciliten la rápida identificación y solución de los problemas.

Para que la gestión de la empresa sea integral deben tenerse en cuenta los siguientes elementos: Organización, Administración, Comercialización, Financiación, Operación y Mantenimiento. En tales elementos, así como en las funciones transversales de Dirección y Planeación e Información (ver esquema N° 1) se resumen las funciones que le son comunes a cualquier organización de carácter empresarial.

La agrupación de las principales actividades que dan vida a la prestación de un servicio en áreas funcionales o grupos homogéneos, se hace con el fin de identificar más adelante el tipo de tratamiento que se puede dar a estos grupos de actividades desde el punto de vista organizacional.

El área operativa encarna la producción del servicio y la comercial la venta del mismo; las áreas financiera y administrativa son consideradas de apoyo. Tanto la planeación y la dirección como la información son elementos presentes en todos los procesos y materializan las funciones gerenciales responsables de la orientación general del servicio.

El objetivo del presente capítulo es hacer una descripción muy breve de cada una de las funciones que debe cumplir la empresa de acuerdo con el esquema N° 1.

La descripción de cada una de las funciones está acompañada de una serie de preguntas que buscan orientar al ente prestador del servicio en el diseño

RECORDEMOS:

El modelo de gestión empresarial es el horizonte al que debe aproximarse la administración de las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios menores y en las zonas rurales.

Esquema N° 1 Enfoque integral de las funciones gerenciales de una empresa prestadora de servicios públicos



de las mejores alternativas de solución a los problemas de gestión empresarial que impiden o dificultan la prestación eficiente del servicio a los usuarios.

La visión organizativa

El esquema N°.1 permite ver que el elemento más importante, por encontrarse en el centro de todo el proceso de gestión, es la **organización**. Si no hay organización no podrán cumplirse a cabalidad las funciones de administración, comercialización, financiación y operación. Una buena organización es el prerrequisito para una buena gestión.

En este manual no se desarrolla el tema de la organización, ya que como se dijo en la introducción, este es un asunto que ha sido trabajado en la Cartilla "Organicemos Nuestra Empresa de Acueducto y Alcantarillado" publicada por el Ministerio de Desarrollo Económico. Sin embargo es preciso señalar varios interrogantes que ayudarán a orientar las soluciones a los problemas que común-

mente se presentan en pequeñas entidades prestadoras en relación con el tema de la organización.

1. Constitución y legalización:

- a) ¿La entidad prestadora está debidamente constituida y legalizada?
- b) Si el ente prestador es una organización autorizada, tiene Personería Jurídica?
- c) Tiene estatutos?
- d) Tiene reglamento interno aprobado por la Asamblea General?
- e) Está debidamente registrada ante la Cámara de Comercio?
- f) Ha obtenido su certificación de existencia y representación legal?

2. Registro:

¿La entidad está registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, (aún en el caso de comunidades organizadas prestadoras de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento)?

3. Participación en las decisiones:

- a) ¿Hay claridad entre los directivos y los usuarios sobre las reglas de juego para la toma de decisiones?
- b) ¿Hay participación activa y permanente de usuarios y suscriptores en las asambleas?

4. Empoderamiento o apropiación:

- a) ¿Hay voluntad e interés por parte de la Junta Directiva y de los asociados por sacar adelante la empresa?
- b) ¿Hay sentido de pertenencia a la organización por parte de todos los usuarios?
- c) ¿Existe algún tipo de representación de los usuarios ante la Asamblea y la Junta Directiva?

5. Legitimidad y representación:

- a) ¿Los usuarios se sienten bien representados ante la Junta Directiva de la organización?
- b) ¿Consideran que la Junta Directiva tiene capacidad de gestión para conseguir recursos y emprender proyectos?
- c) ¿Tiene capacidad de relacionarse con otras organizaciones?
- d) ¿Con el municipio?

Para una mayor ilustración sobre los aspectos organizativos es bueno que recordemos algunas de las opciones organizativas que autoriza la ley para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con el propósito de tener una visión general sobre cada una de ellas. (Ver esquema N° 2)

La visión administrativa

Para alcanzar los objetivos que se han propuesto desde el punto de vista administrativo y para dar cumplimiento a su misión y su visión, las empresas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en los municipios menores y en las zonas rurales con menos de 2400 usuarios, deben atender dos actividades fundamentales:

- Definir las calidades, número y funciones de las personas necesarias: administración del recurso humano.
- Definir los materiales, herramientas y equipos necesarios para el funcionamiento de la empresa: administración de los recursos materiales.

Las funciones del área administrativa relacionadas con el manejo de los recursos humanos y físicos, se ilustran en el esquema N° 3.

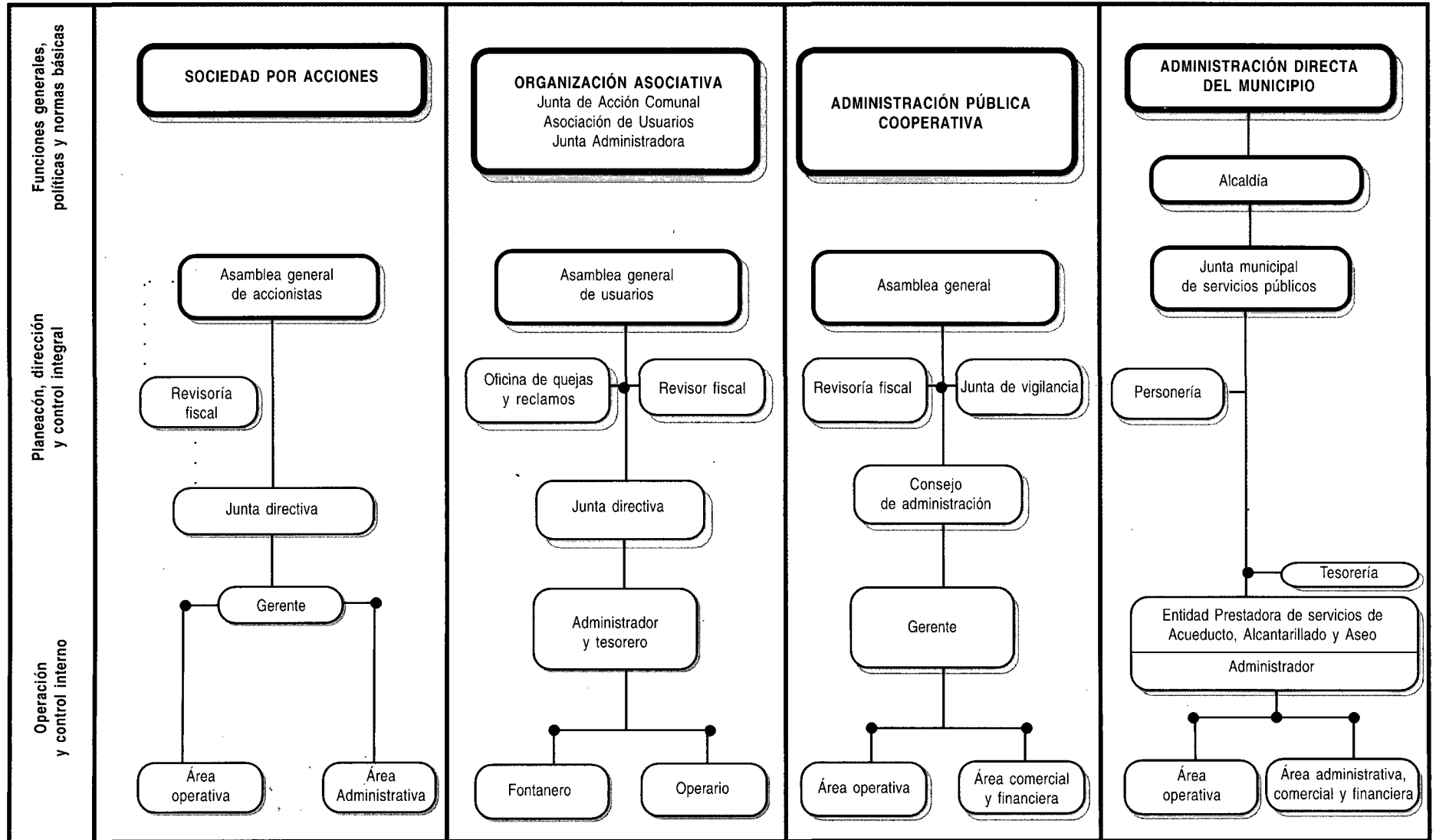
La integración de los anteriores elementos conforman el denominado **Sistema Administrativo** de la EMPRESA. También puede denominarse **Área Administrativa**, lo cual no significa que, en el caso de las empresas más pequeñas (que son las que proliferan en la inmensa mayoría de los municipios menores y zonas rurales), se establezca dicha “dependencia” ya que en la mayoría de ellas la llamada “planta de personal” se limita a la existencia de un “todero”, o sea aquella persona que lo hace todo en la empresa: cumple funciones administrativas, operativas, comerciales, financieras, etc.; es el caso en donde el fontanero es al mismo tiempo el “gerente general de la empresa”, el administrador, el recaudador, el cobrador, el operador, etc.

Lo que se busca con la presentación del concepto de sistema administrativo es que se entienda la importancia que tiene la administración para la buena marcha de una empresa, cualquiera que sea su tamaño.

A nivel de los municipios y las zonas rurales con menos de 2400 usuarios atendidos por los municipios o por comunidades organizadas o por microempresarios, el alcance de la función administrativa no va más allá de la responsabilidad frente a la administración de personal y los recursos materiales.

La administración de personal responde por la **selección, vinculación, promoción, capacitación y evaluación del desempeño** de los funcionarios, para lo cual deberá tener en cuenta el nivel de formación, experiencia y capacidades acordes con las funciones de los cargos; además se encarga de identificar las necesidades de capacitación de los funcionarios para lograr un mejor desempeño de las

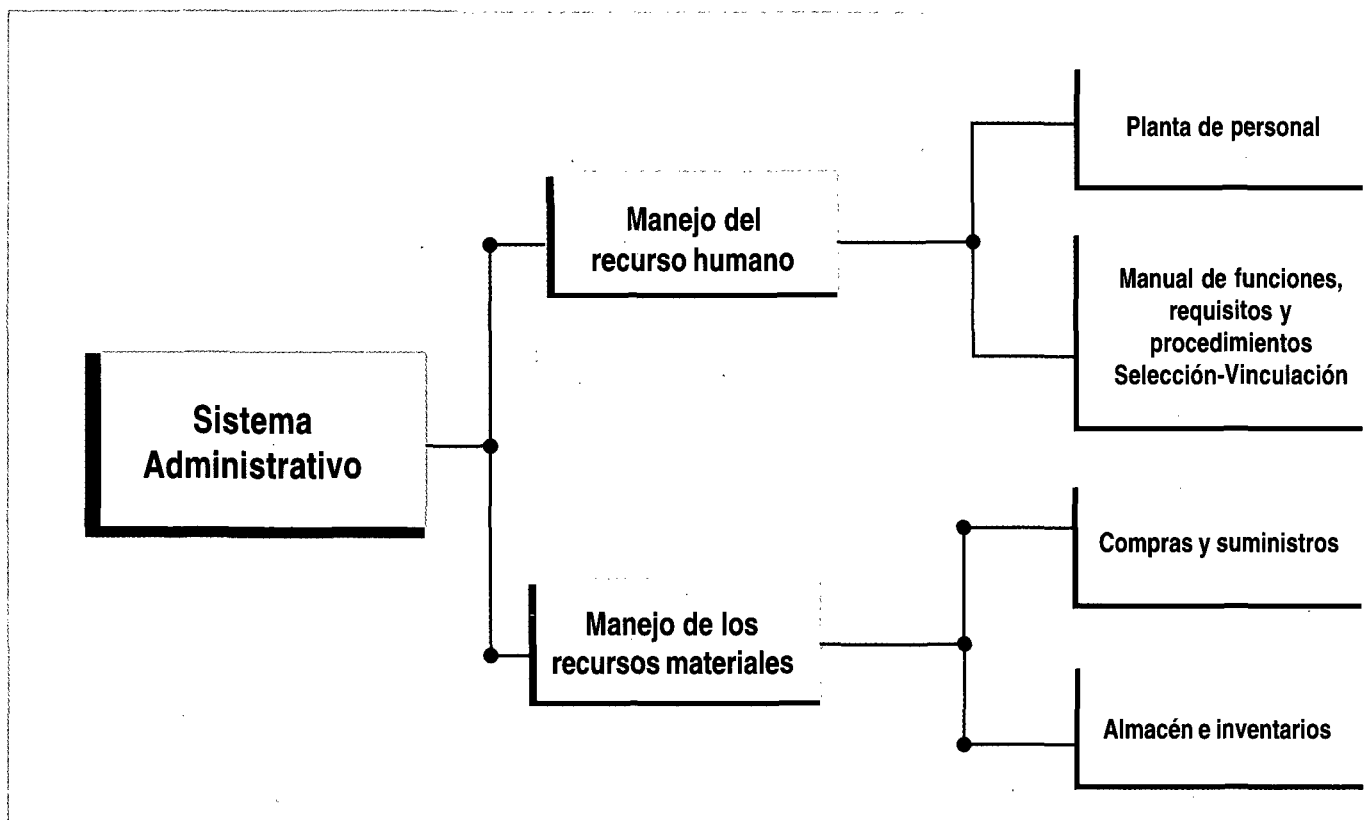
Esquema N° 2 Opciones organizativas



funciones y actividades asignadas y de coordinar su programación y ejecución; también este sistema se encarga de la elaboración de los **manuales de funciones** de cada uno de los cargos y de los **procedimientos** actualizados y apropiados que ilustren o guíen a los funcionarios sobre la forma como deben realizar las tareas que les compete.

En cuanto a la *administración de los recursos materiales*, la función administrativa vela por una correcta disposición de los elementos, herramientas y equipos necesarios para que el servicio funcione con regularidad, sin contratiempos y con la continuidad requerida por los usuarios, mediante una **adecuada programación de las compras y existencias de inventarios mínimos**. Por ejemplo, la oportuna provisión de los repuestos para la reparación de las redes, de químicos para el tratamiento del agua, etc.

Esquema N° 3 Funciones administrativas



Para entender mejor la importancia de la función administrativa en la empresa, en lo relacionado con la administración de los recursos **humanos**, se pueden formular los siguientes interrogantes:

1. Planta de personal:

¿La organización prestadora del servicio de abastecimiento de agua y saneamiento cuenta con el recurso humano suficiente, en calidad y cantidad, para cumplir con el objetivo de prestar el servicio con eficacia y eficiencia?

2. Selección:

- a) ¿La forma como se ha seleccionado y vinculado al personal es la más adecuada?
- b) ¿Se le han dado oportunidades a las personas más preparadas y capaces?

3. Conocimiento:

¿Los directivos de la organización conocen la situación laboral y ocupacional de cada uno de los funcionarios?

4. Capacitación:

- a) ¿Se conocen las necesidades de capacitación?
- b) ¿Se programa y coordina la capacitación permanentemente?
- c) ¿Con qué criterios y resultados esperados?
- d) ¿Se están aplicando los conocimientos adquiridos?

5. Promoción:

¿Existen incentivos a los funcionarios según su nivel de rendimiento?

6. Clima laboral:

- a) ¿El clima laboral es el mejor? Si no es así, ¿cómo mejorarlo?
- b) ¿Existen conflictos laborales recurrentes que impiden el desempeño de la organización? ¿Cómo se podrían solucionar?

7. Análisis situacional:

¿Cuáles son las razones por las cuales los funcionarios de la empresa no dan el rendimiento esperado?

8. Bienestar:

¿Qué puede hacer la empresa para que sus funcionarios adopten una actitud positiva y participativa, y rindan o se comprometan más en su trabajo?

9. Imagen institucional y atención al cliente - usuario:

- a) ¿Cómo perciben los usuarios su relación con los funcionarios de la empresa?
- b) ¿Cuál es la relación de los funcionarios con la comunidad usuaria?
- c) ¿Qué se puede hacer para mejorar el trato con los mismos?

No hay que olvidar que el talento humano es el elemento más importante dentro de cualquier organización y de allí que amerite un tratamiento especial y un examen exhaustivo para determinar las causas de ciertos comportamientos negativos y buscar las estrategias y los mecanismos para volverlos positivos.

Sobre el manejo de los *recursos materiales* se pueden plantear las siguientes preguntas:

1. Inventario:

¿Cuenta el ente prestador con los equipos, herramientas, repuestos y demás elementos materiales necesarios para prestar el servicio en términos de oportunidad, calidad, cantidad y continuidad, adecuados a las necesidades de los usuarios?

2. Almacenaje:

- ¿Se manejan con el debido cuidado los equipos, elementos y materiales adquiridos?
- ¿Se les hace mantenimiento oportuno y adecuado?
- ¿Existe un lugar o depósito adecuado para los elementos almacenables?
- ¿Cuenta ese lugar con las condiciones óptimas o adecuadas para garantizar la conservación, control y protección de los elementos?

3. Control de inventario:

- ¿Se controla el ingreso y egreso de los elementos materiales mediante sistemas de registro de almacén?
- ¿Funcionan éstos adecuadamente?

4. Compras:

El procedimiento de adquisiciones y suministros es ágil?
¿Se pueden eliminar pasos o trámites innecesarios que signifiquen economías en tiempo y recursos?

Las respuestas obtenidas a cada uno de estos interrogantes tienen una enorme importancia para el ente prestador, ya que ellas pueden orientar el mejoramiento continuo de los procesos administrativos necesarios para cumplir con el objetivo de prestar un servicio de buena calidad a los usuarios.

La visión comercial

En la función comercial se puede identificar la razón de ser de la Empresa, la cual no es otra que el establecimiento de una adecuada relación empresa-usuario a través del *suministro* de servicio a

RECORDEMOS:

Uno de los objetivos de la presente guía es dar respuesta a los anteriores interrogantes, a través de la presentación de los conceptos y herramientas necesarias para el mejoramiento de la gestión administrativa de las empresas.

los clientes y la contraprestación por parte de éstos. De los criterios gerenciales que se apliquen para el cumplimiento de este gran propósito depende el grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes o usuarios.

Suministrar los servicios a los usuarios no es otra cosa que la entrega de un producto, a cambio de un precio.

Para realizar la venta del servicio necesitamos en primer término identificar a las personas a las cuales les vamos a suministrar el servicio; es decir, se necesita elaborar el *registro de los suscriptores o usuarios*.

El producto que vendemos debe ser medido para que el cobro sea justo, es decir se necesita *determinar el consumo*.

La organización debe pagar sus obligaciones con el personal, comprar materiales y elementos necesarios para la administración y la operación, y prever la realización de algunas inversiones. Para lo anterior la organización debe establecer unos costos y fijar unos precios, es decir, elaborar un estudio de costos y tarifas.

Con base en los anteriores elementos se procede a facturar, cobrar y recaudar el servicio.

Finalmente, resulta fundamental que la entidad preste una adecuada atención a los usuarios a través del establecimiento de algún mecanismo de atención de las peticiones y recursos.

En resumen, los principales aspectos que constituyen el *Área Comercial* son:

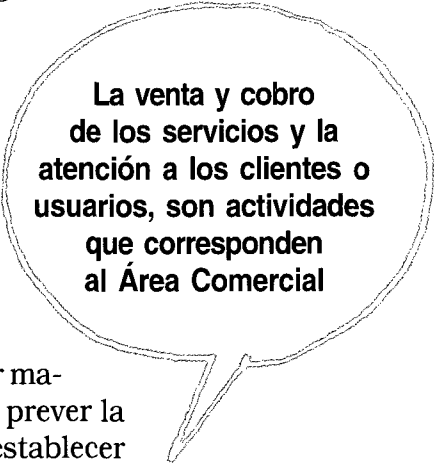
- El Registro de Suscriptores
- La Medición de Consumos
- Los Costos y Tarifas
- La Facturación, la Cobranza y el Recaudo
- La Atención a los Usuarios

Podría decirse que a través del Sistema Comercial, o Área Comercial o Función Comercial se establece un puente de comunicación permanente entre el ente administrador y los usuarios.

En estricto sentido, la función comercial forma parte de las funciones financieras, pero se ha querido separar de éstas, para resaltar la importancia del principio de la **autocosteabilidad** de los servicios públicos, a través de la venta de los mismos y de la voluntad y disponibilidad de pago de los usuarios. La otra razón para separarla de las funciones financieras es la diversidad, complejidad, funcionalidad e importancia de las actividades propias de la función comercial.

Las principales actividades del sistema comercial se pueden visualizar en el esquema N°4:

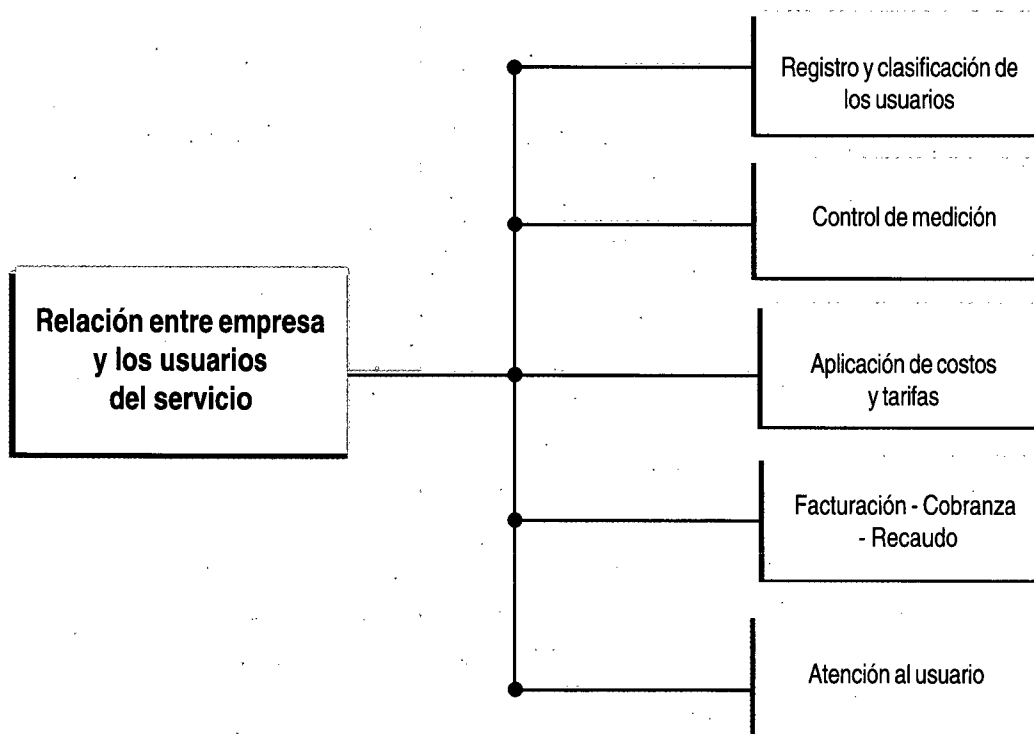
Para el caso del servicio de acueducto, un manejo adecuado de la actividad comercial se traduce en:



La venta y cobro de los servicios y la atención a los clientes o usuarios, son actividades que corresponden al Área Comercial

- El manejo de un registro actualizado, manual o sistematizado, de los usuarios y/o suscriptores actuales y potenciales del servicio.
- La aplicación de la estructura de tarifas definida de tal manera que garantice los recursos financieros necesarios para la prestación del servicio en el tiempo, teniendo en cuenta las metodologías y fórmulas definidas por la CRA . Tanto la organización como los clientes o usuarios deben entender que lo que se cobra no es el agua sino el servicio.
- La efectividad del proceso de medición, a través del control permanente sobre el correcto funcionamiento de los micromedidores.
- El manejo de un proceso periódico de facturación del servicio y de información oportuna del mismo por parte de los usuarios. Esto permite disponer de información básica inmediata con respecto a consumos, volúmenes de agua consumidos y facturados, excedentes de consumo, cuentas por cobrar, número de usuarios según estrato y ubicación, etc.

Esquema N° 4 Función comercial



- La aplicación de sistemas de control de cobranza y recaudo que conlleve cortes del servicio a los usuarios morosos.
- La atención a los usuarios, la promoción del servicio y la educación a la comunidad para promover un mejor uso del recurso agua y del servicio prestado.

A nivel de las actividades comerciales se produce información relacionada con:

- número de domicilios del área atendida por el ente prestador;
- número de suscriptores por estrato y tipo de uso e identificación de los usuarios;
- volumen de agua facturada en el caso que exista medición del consumo, frente al volumen de agua producida, lo cual le permite a la empresa determinar el volumen de Agua No Contabilizada (ANC) y establecer un plan específico para disminuir sus pérdidas;
- número de medidores instalados y en funcionamiento;
- valor de la facturación;
- valor recaudado y eficiencia en el recaudo;
- tarifas máximas, tarifas mínimas y rezago tarifario.

Los principales interrogantes que ayudan a identificar problemas relacionados con el ejercicio de la función comercial y a proponer soluciones, son los siguientes:

1. Sobre el registro y clasificación de los usuarios de los servicios:

- a) ¿Los responsables de la administración llevan un registro completo y actualizado de todos los usuarios del servicio de abastecimiento de agua? ¿Dicho registro se lleva manualmente o en computador? ¿Se lleva en un libro, o cuaderno? ¿Se ha elaborado un formato especial de registro de usuarios?
- b) ¿El registro está protegido contra alteraciones? ¿Cómo?
- c) ¿Existen contratos escritos de prestación del servicio con cada uno de los usuarios? (Contrato de Condiciones Uniformes)
- d) ¿Se conoce cuántos usuarios tiene la empresa en cada estrato? ¿Cuántos son de uso industrial, comercial y oficial?

2. Sobre medición de los consumos:

- a) ¿Existe medición de los consumos de agua? ¿Los aparatos de medición funcionan correctamente? ¿Se les hace mantenimiento a los medidores?
- b) ¿Si no existe medición, qué criterios se utilizan para hacer el cobro a los usuarios? ¿Existen tarifas diferenciadas? Existe tarifa única?
- c) ¿Se realizan campañas para promover el uso racional del agua? ¿Quién las realiza: el municipio? ¿La empresa? ¿Otra entidad?

- d) ¿La empresa involucra a la comunidad en las labores de control de las pérdidas de agua en los sistemas? ¿Qué opciones de respuesta hay?

3. Sobre los Aspectos Tarifarios:

- a) ¿Los usuarios de los servicios tienen conciencia sobre la necesidad de pagar el servicio de abastecimiento de agua? ¿Están dispuestos a pagar? (Cultura de pago)
- b) ¿Qué porcentaje de usuarios está pagando actualmente por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo? ¿Existen tarifas diferenciadas por consumo, o por el contrario, aún existen usuarios con tarifa plena?
- c) ¿La definición de la tarifa a qué tipo de criterio obedeció: a criterios técnico-legales? ¿A criterios subjetivos? ¿A criterios redistributivos del ingreso?
- d) ¿Generan las tarifas los recursos suficientes para atender los costos administrativos, operativos y de mantenimiento?
- e) ¿Existen rezagos en las tarifas actuales en relación con la metodología establecida por la CRA? ¿Qué posibilidades hay de actualizar las tarifas, de tal manera que los servicios sean autocosteables y que las tarifas generen los recursos suficientes para cubrir las necesidades administrativas y operativas de la comunitaria?

4. Sobre la Facturación y la Cobranza:

- a) ¿Se liquidan y facturan oportunamente los servicios prestados? ¿Con qué periodicidad? ¿La empresa espera que el usuario le pregunte “cuánto está debiendo”?
- b) ¿El sistema de liquidación y facturación funciona correctamente? ¿Tiene mecanismos confiables de control? ¿Quién realiza dicho control? ¿Están sistematizadas la liquidación y la facturación? ¿Se hace manualmente? ¿Existe algún formato especial de factura?
- c) ¿La empresa lleva un control de los usuarios morosos? ¿Se toman las medidas pertinentes contra los usuarios morosos? ¿Se le hace comprender a todos los usuarios que si todos pagan cumplidamente sus obligaciones podrán mejorarse ostensiblemente los servicios?
- d) ¿Está organizado el sistema de cobro a los usuarios? ¿Se efectúan los cobros dentro de plazos determinados? ¿Se entrega un recibo a cada usuario?
- e) ¿Se lleva un control del recaudo de los recursos? ¿Están claramente definidos los procedimientos de manejo de los dineros recaudados? ¿Los dineros se consignan en una entidad bancaria? ¿Mientras se consignan los dineros, se toman medidas de seguridad para su custodia?

Las respuestas obtenidas a cada uno de estos interrogantes tienen una enorme importancia para el ente prestador ya que ellas pueden orientar el mejoramiento

to continuo de los procesos comerciales necesarios para cumplir con el objetivo de prestar un servicio de buena calidad a los usuarios.

La visión financiera

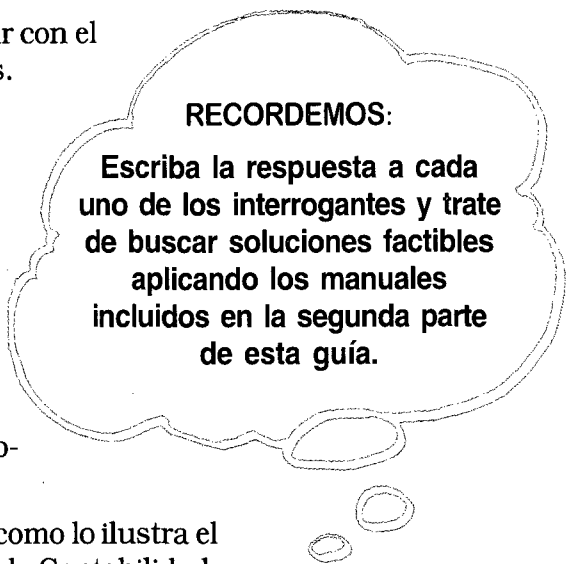
El Sistema financiero comprende el conjunto de políticas, normas, organización, recursos y procedimientos para desarrollar las funciones de registro, control y evaluación de las operaciones financieras propias de la gestión empresarial.

También le corresponde a la Función o Área Financiera proponer y participar en la gestión para obtener los recursos financieros necesarios para realizar los planes, programas y proyectos que se proponga el ente prestador.

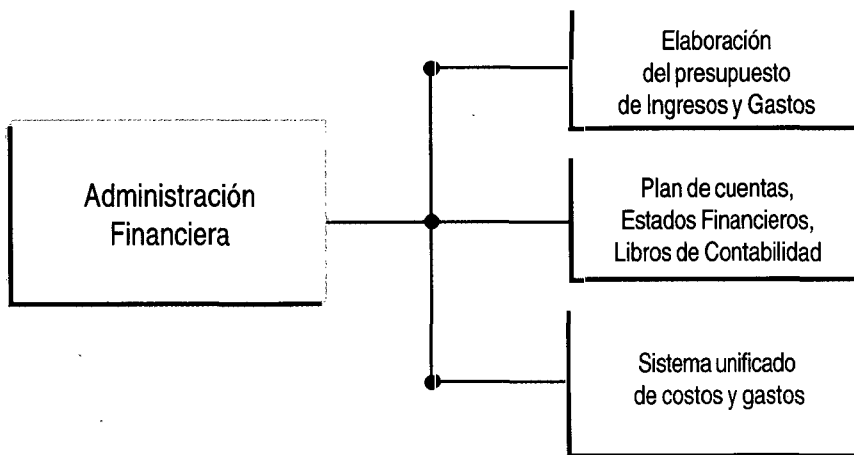
Las actividades más importantes del Área Financiera, tal como lo ilustra el siguiente esquema, están relacionadas con el Presupuesto y con la Contabilidad. Una actividad complementaria a las dos anteriores es la determinación de los costos que hacen parte del proceso para la definición de la estructura tarifaria del servicio.

Como se puede observar, sobre esta área recaen las siguientes responsabilidades:

- La administración y orientación de los recursos financieros.
- La estimación de los ingresos del servicio, la programación del uso de los mismos, tanto en los gastos administrativos como en los gastos operativos y de



Esquema N° 5 Función financiera



mantenimiento necesarios para atender la demanda del servicio por parte de todos los usuarios, durante cada año.

- La identificación de las fuentes alternativas de recursos para la financiación de los programas de expansión de coberturas, de rehabilitación o reparación de los sistemas, de optimización del servicio, etc.
- El manejo de los correspondientes registros presupuestales, contables y financieros que deben ser objeto del respectivo control por parte de la comunidad usuaria y de los entes de control y vigilancia del Estado.
- La identificación de los costos administrativos, de operación y mantenimiento que genera la prestación del servicio y que servirán como referencia para el estudio y definición de las tarifas de acueducto que deben pagar los usuarios.
- El establecimiento de los gastos, tomando las medidas necesarias para lograr la cancelación oportuna de las obligaciones contraídas por el ente prestador.

Las respuestas que se puedan encontrar a los siguientes interrogantes pueden ayudar a orientar de mejor manera la gestión financiera de la empresa de servicios públicos en el municipio o en la zona rural:

Presupuesto:

- a) ¿Los ingresos por concepto del servicio son suficientes para cubrir los costos de administración, operación y mantenimiento?
- b) ¿Se generan recursos para atender las obras de expansión y reposición?
- c) ¿La organización tiene identificados todos los ingresos que posiblemente van a entrar a la tesorería durante los próximos doce meses?
- d) ¿La organización tiene identificados todos los gastos que se van a realizar durante la próxima vigencia?

Contabilidad:

- a) ¿Es consciente la organización de la importancia de llevar registros contables de los ingresos y de los gastos?
- b) ¿Se conocen las técnicas para llevar libros de contabilidad y para elaborar los estados financieros de la empresa de servicios públicos?

Las respuestas obtenidas a cada uno de estos interrogantes tienen una enorme importancia para el ente prestador ya que ellas pueden orientar el mejoramiento continuo de los procesos financieros necesarios para cumplir con el objetivo de prestar un servicio de buena calidad a los usuarios.

La visión de la planeación y la dirección

Si regresamos al Esquema N° 1, nos podemos dar cuenta que los procesos de planeación y dirección son transversales a la visión administrativa, comercial y financiera de la empresa. Esto significa que se encuentran presentes en cada una de las actividades identificadas en este capítulo.

Una buena o acertada planeación debe garantizar en el corto, mediano y largo plazos la disponibilidad de un servicio continuo y de buena calidad a toda la población.

Existen diferentes técnicas de planeación, dentro de los cuales se destaca por su sencillez, la **Planeación Estratégica** que consiste básicamente en hacer un análisis DOFA que es un acrónimo de las Debilidades (D), las Oportunidades (O), las Fortalezas (F) y las Amenazas (A) relacionadas con el cumplimiento de los objetivos y las funciones de la organización. Si reunimos en un cuadro la información de cada uno de esos elementos de la planeación estratégica, obtendremos la Matriz DOFA.

En la segunda parte de esta guía se indican los conceptos básicos de la Planeación Estratégica que pueden ser aplicados a la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo.



MANUAL DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



MANUAL DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Índice

27	I. Manual de la planeación estratégica
27	Qué es la Planeación Estratégica
28	Principios organizacionales
28	Visión
29	Misión
30	Objetivos estratégicos
30	Planes, programas y proyectos estratégicos
32	Estrategias
32	Proyectos
32	Características del proyecto 1

I. Manual de la planeación estratégica

Si las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de los municipios menores y de las zonas rurales quieren dar el salto a la modernización, deben asumir seriamente el reto de definir claramente su futuro.

Para lo anterior, deben responder a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo está la Empresa hoy?
- ¿Cómo debería estar la Empresa hoy?
- ¿Cómo podría estar la Empresa hoy?
- ¿Cuál es el futuro de la Empresa en las condiciones actuales?
- ¿Cómo queremos que esté la Empresa en cinco años?
- ¿Cuándo alcanzaremos nuestras metas de modernización?

Todas las organizaciones para crecer, generar excedentes y permanecer en el mercado, deben tener muy claro hacia dónde van, es decir, haber definido su direccionamiento estratégico. Esto es válido tanto para las empresas de las grandes ciudades como para la pequeña empresa de acueducto manejada por un "toderero" o por una planta de personal conformada por no más de cuatro o cinco personas.

Enseguida presentamos una definición sencilla de los elementos de la planeación estratégica.

Qué es la Planeación Estratégica

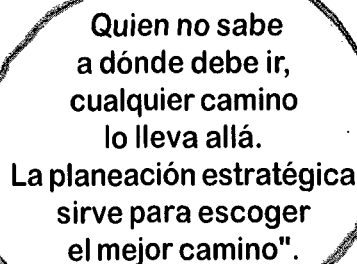
Es un proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Fortalezas: Son las actividades o atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una empresa.

Debilidades: Son las actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.

Oportunidades: Eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que facilitan o benefician el desarrollo de ésta, si se aprovechan en forma oportuna y adecuada.

Amenazas: Eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben o dificultan su desarrollo operativo.



Quien no sabe a dónde debe ir, cualquier camino lo lleva allá.
La planeación estratégica sirve para escoger el mejor camino".

Principios organizacionales

Es el conjunto de principios, creencias y valores que guían e inspiran la vida de una empresa y definen lo que es importante para una organización; es la definición de la filosofía de la empresa. Por ejemplo: Los principios organizacionales de la Empresa de Servicios Públicos de Campoalegre son: a) El servicio social en beneficio de toda la comunidad; b) La ética y transparencia en todas nuestras actuaciones; c) El desempeño empresarial de alto rendimiento en todas nuestras funciones.

Visión

Es la declaración amplia, suficiente y explícita de dónde quiere estar la empresa dentro de 3 o 5 años. No debe expresarse en números, pero será comprometedor y motivante de tal manera que estimule y promueva la pertenencia de todos los miembros de la empresa. La visión señala el camino que permite a los directivos de la empresa establecer el rumbo para lograr el desarrollo esperado de la misma en el futuro.

Los principales elementos que deben tenerse en cuenta cuando se defina la visión, son los siguientes:

- La visión es formulada por los líderes de la organización, comunidad o municipio (la Junta Directiva de la Sociedad, Asociación de Usuarios, Junta Administradora, o Junta de Acción Comunal, el Consejo de Administración de la Cooperativa o los funcionarios de la Administración Municipal)
- Debe ser formulada teniendo claramente definido un horizonte de tiempo. Cinco años parece un buen horizonte de tiempo, aunque éste pueda variar según las características de cada empresa
- Debe ser integradora, o sea, debe ser apoyada y compartida por todos los miembros de la empresa.
- Debe ser amplia y detallada.
- Debe ser positiva y alentadora
- Debe ser realista (posible)
- Debe ser consistente
- Debe ser difundida interna y externamente.

Veamos un sencillo ejemplo de definición de Visión:

Empresa de servicios públicos del municipio de Campoalegre

"Nuestra visión es la de ser la mejor empresa de servicios públicos domiciliarios con menos de 2.400 suscriptores en nuestro departamento, para lo cual mejoraremos los índices de gestión administrativa, comercial y financiera"

Misión

Es la formulación explícita de los propósitos de la organización o de un área funcional de la misma, así como la identificación de sus tareas y de los actores participantes en el logro de los objetivos de la empresa. Expresa la razón de ser de la empresa, es la definición "del negocio" en todas sus dimensiones. Involucra al cliente o usuario como parte fundamental del deber ser del negocio. La empresa de acueducto puede formular la misión para el área organizativa, para el área administrativa, para el área comercial y para el área financiera.

Todas las organizaciones tienen básicamente las mismas razones para justificar su existencia: sobrevivir, crecer, promover un servicio o producto y generar utilidades.

Sin embargo, las organizaciones tienen que ir más allá de estas razones básicas si quieren diferenciarse de las demás, si quieren ser realmente organizaciones modernas. En otras palabras, las empresas se deben distinguir dentro de un mercado a partir del contenido y de la dimensión de su misión.

¿Cómo se formula una misión?

Básicamente se define a partir de las respuestas que la Directiva o la Asamblea de la Junta Administradora del Acueducto, o de la Asociación de Usuarios o de la Junta de Acción Comunal o el mismo municipio den a los siguientes interrogantes:

- ¿En qué negocio estamos?
- ¿Para qué existe la empresa? ¿Cuál es su propósito básico?
- ¿Cuáles son los elementos diferenciales de la empresa?
- ¿Quiénes son nuestros clientes?
- ¿Cuáles son los servicios que se están prestando en el presente y cuáles son los servicios que la empresa puede prestar en el futuro?
- ¿Cuál es la cobertura actual del servicio prestado por la empresa y hasta dónde podemos llegar en el futuro en materia de extensión de los servicios?
- ¿Cuáles son los objetivos de autocosteabilidad de la empresa? ¿Se ha pensado en el hecho de que para poder suministrarle el servicio de agua potable a las generaciones futuras se necesitan tener aseguradas las finanzas desde ahora?

Veamos un ejemplo de definición de la misión de una empresa de acueducto, alcantarillado y aseo que presta sus servicios en un municipio con menos de 2.400 suscriptores:

"La misión de la Empresa de Servicios Públicos del municipio de Campoalegre es la elevación de la calidad de vida de la población a través de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en términos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y excelencia en la gestión"

Objetivos estratégicos

Son los resultados a largo plazo que una organización espera lograr para hacer realidad la misión y la visión de la empresa.

Veamos un ejemplo sencillo de definición de objetivos estratégicos de una pequeña empresa de acueducto, alcantarillado y aseo:

"En desarrollo de su misión la Empresa de Servicios Públicos del municipio de Campoalegre tendrá como objetivos estratégicos para los próximos tres años, los siguientes:

- Mejorar la gestión administrativa, comercial y financiera de la Empresa.
- Disminuir las pérdidas de agua del sistema de acueducto.
- Mejorar la actitud de los usuarios frente a la Empresa y frente al servicio.

Los objetivos estratégicos son POCOS, pero VITALES. Son los factores de éxito de la empresa.

Planes, programas y proyectos estratégicos

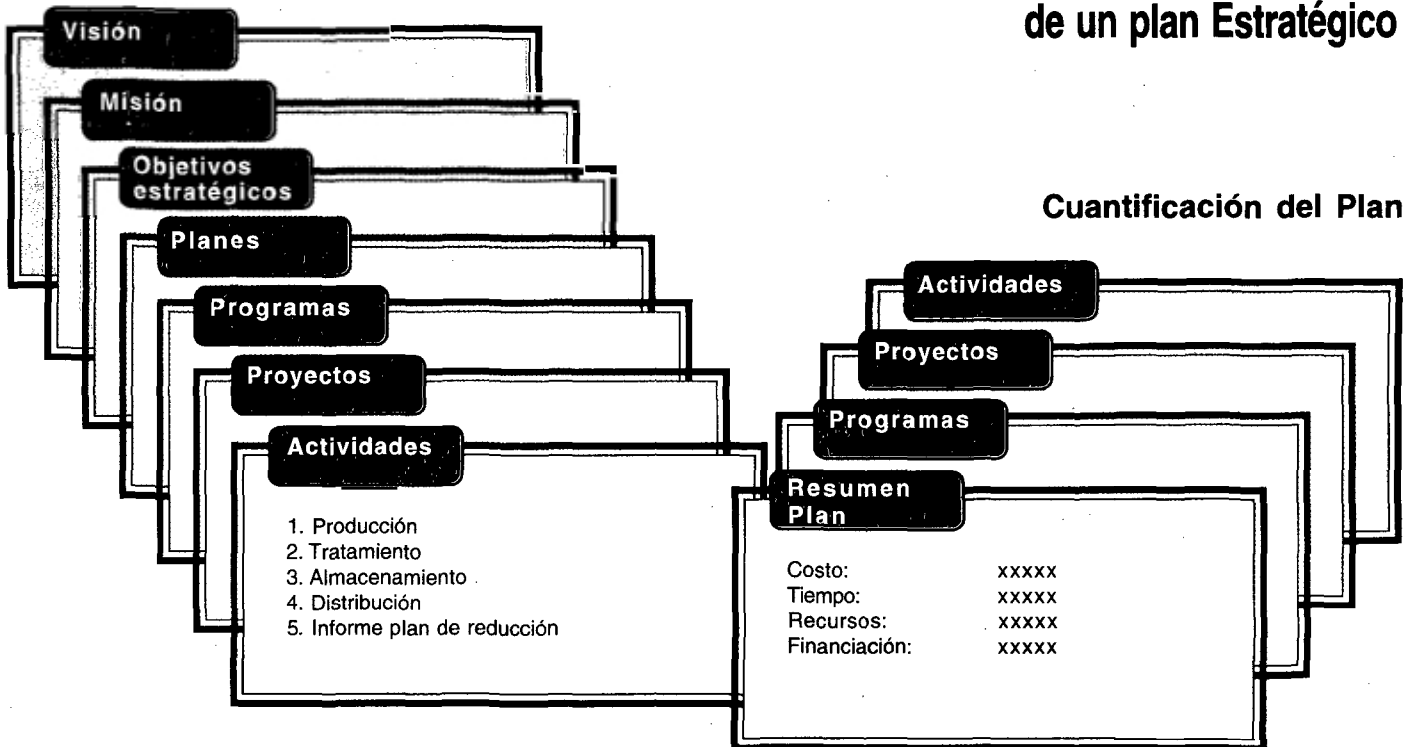
Para alcanzar los objetivos estratégicos que se ha propuesto la Empresa es necesario formular un plan estratégico. El plan puede tener un horizonte igual al de la visión (3 a 5 años), pero debe ser anualizado, es decir, se deben formular **planes anuales** que sumados alcancen los objetivos estratégicos de su visión y misión. El plan debe contener **programas** específicos para alcanzar cada uno de los objetivos estratégicos propuestos. Cada programa incluirá uno o más **proyectos** y cada proyecto estará definido por **actividades** o tareas.

Para identificar los proyectos que hacen parte de un objetivo estratégico o de un programa nos podemos apoyar en las Estrategias. Las estrategias son el "cómo" de los programas y resultan de responder preguntas tales como:

- ¿Qué debo hacer para alcanzar el objetivo estratégico A?
- ¿Cuáles son los proyectos que debo ejecutar para desarrollar cada programa?
Cada proyecto debe tener al menos tres características:
 - 1) Una duración en el tiempo (una fecha de inicio y una de terminación);
 - 2) Una unidad de medida de su ejecución (un indicador verificable); y
 - 3) Una meta que puede tener diferentes grados de cumplimiento (ejemplo: mínima, satisfactoria y sobresaliente).

Construcción del Plan

El proceso de construcción de un plan Estratégico



Las metas de cada proyecto se alcanzan mediante la ejecución de actividades que deben ser definidas con las siguientes características mínimas:

- 1) Deben tener una fecha de inicio y una de terminación
- 2) Deben tener un responsable
- 3) Deben tener un presupuesto

Por ejemplo, un proyecto estratégico es el fortalecimiento del área comercial de la empresa de acueducto y alcantarillado, ya que de la misma depende que en el futuro se garanticen los recursos financieros suficientes para atender programas de ampliación de cobertura a los usuarios. Otro proyecto estratégico puede ser la adopción de un buen sistema de atención al usuario; otro puede ser la sistematización de la facturación en la empresa.

Veamos un ejemplo del plan que desarrolla el objetivo estratégico de "Disminuir las pérdidas de agua del sistema de acueducto."

Según lo expuesto, es necesario definir un programa que contiene el objetivo estratégico, así:

Programa 2: "Control de pérdidas y disminución del Índice de Agua No Contabilizada de la Empresa"

Estrategias:

- 1) Realizar un diagnóstico técnico para determinar el balance hidráulico del sistema y las pérdidas técnicas reales en cada componente e implementar un plan para su disminución.
- 2) Determinar las pérdidas comerciales causadas por consumos no medidos (cobertura de micromedición), submedición (obsolescencia de los micromedidores) y conexiones clandestinas e implementar un plan de reducción.

Proyectos:

Proyecto 1. Realizar el diagnóstico de pérdidas del **sistema** (el proyecto 1 corresponde a la estrategia 1)

Características del proyecto 1

- Duración: 65 días (ver programación de actividades más adelante)
Fecha de iniciación: marzo 1
Fecha de terminación: mayo 5
- Indicador de verificación:
 $\% \text{ de informes terminados} = \text{Informes terminados} / \text{informes requeridos} (5)$
- Meta: mínima = 60%; satisfactoria = 85%; sobresaliente = 100%
- Costo total: \$624.000
- Financiación: Recursos propios

Proyecto 2. Aumento de cobertura de medición

Proyecto 3. Localización y legalización de usuarios clandestinos

Proyecto 4. Disminución de subregistros en medición.

Un ejemplo de las actividades correspondientes al proyecto 1, puede ser como se presenta en la figura de la página siguiente:

La construcción del presupuesto del plan se hace de manera inversa, es decir, partiendo desde las actividades, se acumulan los costos para cada proyecto, luego para cada programa y finalmente se determinan los costos totales del plan. Este mismo procedimiento se emplea para determinar las fuentes de financiación y los tiempos de ejecución.

Proyecto 1. Realizar el diagnóstico técnico de pérdidas del sistema

ACTIVIDAD	MARZO				ABRIL				MAYO				RESPONSABLE	COSTO (\$)
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1. Producción														102.000
Evaluación estructural de bocatoma, aducción, des-arenador y accesorios.													Pedro Rivera	65.000
Determinación de pérdidas													Jaime Cruz	25.000
Elaboración de informe													P. Rivera – J. Cruz	12.000
2. Tratamiento														97.000
Evaluación estructural de la planta.													Pedro Rivera	50.000
Determinación de caudales para lavado de filtros													Jaime Cruz	10.000
Determinación de pérdidas													Jaime Cruz	25.000
Elaboración de Informe													Rivera – J. Cruz	12.000
3. Almacenamiento														82.000
Evaluación estructural de tanques													Pedro Rivera	45.000
Determinación de pérdidas													Jaime Cruz	25.000
Elaboración de Informe													P. Rivera – J. Cruz	12.000
4. Distribución														331.000
Revisión y análisis de planos de la red													Jaime Cruz	55.000
Instalación de equipos													Jaime Cruz	125.000
Actualización de los planos													Jaime Cruz	42.000
Definición del distrito piloto de medición													Jaime Cruz	7.000
Lectura de caudales mínimos nocturnos													Jaime Cruz	28.000
Detección y localización de fugas													Jaime Cruz	37.000
Determinación de pérdidas													Jaime Cruz	25.000
Elaboración de Informe													Jaime Cruz	12.000
5. Informe plan de reducción														12.000

MANUAL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA



ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL **1**

MANUAL DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Índice

35	II. Manual de la gestión administrativa
35	Administración del recurso humano
35	Planta de personal
36	Creación de cargos
37	Descripción de funciones de los cargos
37	Modelo de descripción de las funciones por cargo
37	Cargo: ADMINISTRADOR
38	Cargo: OPERADOR DE PLANTA
38	Cargo: FONTANERO
39	Selección del personal
39	Proceso de selección
40	Contratación de personal
40	Partes de un contrato
40	Tipos de contrato
41	Inducción
41	Remuneración
41	Modalidades
42	Prestaciones sociales
42	Administración de materiales
42	Compras y suministros
42	Requerimiento de compras
43	Relación de proveedores y listas de precios
44	Cotizaciones
44	Orden de compra
44	Registro presupuestal
44	Recibo del pedido
45	Almacén e inventarios
46	Tarjetas o kárdex de inventarios

II. Manual de la gestión administrativa

Recordemos lo dicho en la primera parte de este manual: una empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios menores y en las zonas rurales con menos de 2400 usuarios, desde el punto de vista administrativo debe atender dos frentes de acción claves para garantizarle a la comunidad la prestación del servicio: la administración del recurso humano y la administración de los recursos físicos o materiales.

El objetivo de esta parte del manual es suministrar información general sobre las herramientas necesarias para una gestión eficiente de las funciones administrativas de la empresa.

Administración del recurso humano

Toda organización o empresa, para desarrollar su objeto, requiere unas personas que ejecuten las diferentes actividades. Esto comúnmente se conoce como recurso humano o "talento humano" y requiere de un manejo, así sea sencillo, para:

Todo lo anterior, lo podemos llamar *administración del recurso humano*.

- Definir el número de personas que se necesitan: **planta de personal**.
- Definir las funciones que cada persona debe desempeñar: **manual de funciones**.
- Hacer el manejo del personal, que comprende: buscar la persona indicada, pactar o convenir con cada uno de ellos la jornada, la dedicación, el sueldo, etc., enseñarle y capacitarle para que desarrolle bien sus funciones, etc.

Planta de personal

Es la indicación exacta del cargo, el número de cargos y el sueldo o remuneración para cada cargo.

La adopción de la Planta de Personal y del Manual de Funciones, se legaliza mediante un acto administrativo que es competencia, según el tipo de organización, así:

- Si la empresa es administrada directamente por el Municipio:

Las funciones de la dependencia municipal encargada de la prestación de los servicios públicos son definidas por el Concejo Municipal, mediante Acuerdo.

- La creación de cargos, la definición del manual de funciones y la determinación de la planta de personal son competencia del Alcalde, mediante Decreto.
- Si se trata de un establecimiento público, o de una Empresa Industrial y Comercial del Estado:

La determinación de la estructura orgánica, de la Planta de Personal y del Manual de Funciones son competencia de la Junta Directiva de la empresa, mediante Acuerdo.

- Si se trata de una empresa comunitaria (Asociación de Usuarios, Junta de Acción Comunal, Junta Administradora, Cooperativa):

Las competencias frente a la definición de la Estructura Administrativa y el Manual de Funciones, deben estar consignadas en los Estatutos de la organización. (ver Cartilla “Organicemos Nuestra Empresa de Acueducto y Alcantarillado”).

La determinación de la Planta de Personal requerida es competencia de la Junta Directiva (o Consejo de Administración en el caso de las cooperativas) mediante actas o acuerdos, según sea el tipo de actos que expidan.

Creación de cargos

Los cargos básicos que debe tener toda entidad prestadora de servicios públicos de acueducto y alcantarillado son:

- **El Administrador o Gerente** quien tiene las siguientes responsabilidades generales: Dirigir y controlar las actividades del personal, velar por la prestación del servicio, facturar y cobrar el servicio, atender a los usuarios, manejar el kárdex de inventarios, manejar el registro de suscriptores, facturar, cobrar y presentar informes, etc. (Ver descripción de funciones).
- **El Operador de Planta** quien debe operar los equipos, dosificar los químicos, hacer las pruebas de laboratorio, registrar los datos de la planta, etc. Este cargo se requiere siempre y cuando exista planta de tratamiento. (Ver descripción de funciones)
- **El Fontanero** quien se responsabiliza de la operación de las redes, la instalación de las acometidas, reparación de daños, limpieza de las estructuras de captación y almacenamiento, lectura de medidores, reparto de los recibos de cobro, etc. (Ver descripción de funciones).

Los cargos y la cantidad de personas, dependen del tamaño del acueducto, número de usuarios del servicio, etc. En aquellos sistemas donde se requiera secretaria, sus funciones serán de apoyo al Administrador.

Descripción de funciones de los cargos

A continuación se presenta un modelo de descripción de las funciones genéricas que corresponden a los cargos básicos de una entidad prestadora de servicios públicos.

Modelo de descripción de las funciones por cargo



Cargo: ADMINISTRADOR

- a) Manejar el personal procurando el cumplimiento de los horarios, de las funciones y de los procedimientos; velar por el pago oportuno de las obligaciones salariales del personal.
- b) Hacer las compras de los materiales que se requieran, garantizar su adecuado almacenamiento, utilización y seguridad.
- c) Responder por los equipos y demás componentes de la infraestructura sanitaria.
- d) Manejar y mantener actualizado el registro de usuarios y su clasificación.
- e) Establecer los costos reales del servicio y proponer la estructura de tarifas o gestionar la asistencia y asesoría necesarias.
- f) Facturar y cobrar a todos los usuarios el valor del servicio prestado.
- g) Determinar los usuarios morosos y aplicar las sanciones respectivas.
- h) Atender las peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
- i) Elaborar, ejecutar y controlar el presupuesto de ingresos y egresos de la entidad.
- j) Efectuar la contabilización de los ingresos y egresos.
- k) Velar por la prestación correcta del servicio en términos de calidad y continuidad.
- l) Determinar los programas de operación y mantenimiento de la infraestructura sanitaria.

- m) Cumplir y hacer cumplir las normas tanto internas de la entidad como las expedidas por entidades del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- n) Presentar los reportes e informes a las entidades de Regulación, Control y Vigilancia y a sus superiores.

Cargo: OPERADOR DE PLANTA



- a) Ejecutar correctamente la operación de la planta de tratamiento.
- b) Aplicar las sustancias químicas requeridas para la potabilización del agua.
- c) Efectuar las pruebas y análisis de laboratorio para controlar la calidad del agua.
- d) Ejecutar el mantenimiento de los sedimentadores, filtros y demás componentes de la planta.
- e) Llevar los registros diarios de: producción de agua, dosificación de sustancias químicas, pruebas de laboratorio, etc.
- f) Responder por los equipos, materiales y demás elementos existentes en la planta de tratamiento.

Cargo: FONTANERO



- a) Realizar la operación y el mantenimiento de las instalaciones y de las redes y estructuras de acueducto y alcantarillado.
- b) Instalar las nuevas acometidas y realizar las reparaciones de los daños que se presenten.
- c) Realizar la limpieza y el mantenimiento de las estructuras de captación, desarenación, almacenamiento y redes de distribución.
- d) Operar los equipos de bombeo.
- e) Leer medidores y repartir los recibos de cobro.
- f) Responder por las herramientas y materiales que le sean entregados para desarrollar su labor.

Selección del personal

La selección del personal es el estudio de los mejores candidatos de acuerdo a perfiles determinados por la unidad de servicios públicos. El empleador debe ser muy cuidadoso en la selección del personal que se vincula al ente prestador; para esto es conveniente que se establezca un sistema de selección acorde con las necesidades y los requerimientos de la organización.

Proceso de selección

- a) **Análisis del cargo:** Consiste en determinar los requerimientos de personal con base en las características, dimensiones, y necesidades de la organización para desarrollar eficientemente sus actividades.
- b) **Perfil del cargo:** Consiste en la descripción del mismo; el análisis determina las labores, responsabilidades, habilidades y conocimiento del cargo.
- c) **Convocatoria:** Tiene por finalidad invitar a los interesados a presentar su hoja de vida y la documentación pertinente de acuerdo a unos plazos determinados.
- d) **Estudio de las hojas de vida:** Los factores a tener en cuenta al estudiar las hojas de vida son los siguientes: Nivel de educación, experiencia laboral acumulada, especialidad, grado de responsabilidad y experiencia laboral.
- e) **Entrevista:** La entrevista de selección complementa la información que ya se ha obtenido mediante el análisis de la hoja de vida, aportando elementos referentes a la personalidad, motivación, experiencia, estudios y situación familiar del candidato.

Se sugiere iniciar la entrevista se con aspectos referentes a temas de la vida cotidiana, diferentes al laboral, con el fin de establecer una buena relación interpersonal y disminuir los temores del entrevistado; en una segunda fase se profundiza en aspectos tales como historia educativa, experiencia laboral, intereses y motivaciones, personalidad del candidato, información familiar y personal; finalmente, la entrevista se centra en aclarar dudas del entrevistado acerca de las condiciones del cargo, aspiración salarial, responsabilidades y evaluación final de sus expectativas.

- f) **Prueba escrita:** El diseño de la prueba escrita se realizará dependiendo de las características del cargo; se busca con su aplicación tener una percepción de las aptitudes físicas, intelectuales y de la personalidad.
- g) **Selección y Contratación:** Efectuadas las entrevistas y evaluaciones correspondientes se procederá a contratar al candidato. El trabajador elegido debe ser informado de la decisión, preferiblemente en entrevista personal, la cual

Una adecuada selección de personal debe permitirle a la empresa el conocimiento de los aspirantes, y a éstos el conocimiento de la organización en cuanto a políticas básicas y a las generalidades del trabajo a desempeñar

profundizará en aspectos salariales, documentación requerida para las respectivas afiliaciones laborales e inducción.

Contratación de personal

Contrato de trabajo.

Definición:

Es un acuerdo mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio personal a otra, cumpliendo órdenes e instrucciones y recibiendo por su labor una remuneración.

Partes de un contrato:

- Obligaciones y responsabilidades de la persona que se contrata.
- Cargo y Funciones
- Período de prueba
- Jornada de trabajo, turnos si es necesario
- Remuneración
- Duración del contrato.
- Causas de terminación del contrato.
- Régimen laboral aplicable.

Régimen laboral¹

En la alternativa de administración directa por parte del municipio el personal se vincula bajo las siguientes denominaciones:

- Mediante Contrato de trabajo si es trabajador oficial; es el caso del operador y del fontanero. Generalmente se vinculan en carrera administrativa.
- Por resolución de nombramiento si es empleado público, que le corresponde al cargo de administrador; tienen la característica que son de libre remoción y nombramiento y generalmente ejercen cargos directivos.

Tipos de contrato

Para casos especiales diferentes a los establecidos anteriormente se pueden presentar otras formas de contratación:

- **De acuerdo a la forma:**
 - a) De trabajo
 - b) Por prestación de servicios.

¹ Se recomienda que el régimen laboral a aplicar en procesos de Contratación de la Unidad Municipal de Servicios Públicos se sujeten a la normatividad vigente en el país. Los aspectos presentados en este capítulo son de carácter informativo y general

- c) Por orden de trabajo.
 - d) Contratos administrativos.
- **De acuerdo a la duración:**
 - a) Temporales: Contratos inferiores a un mes.
 - b) Por el tiempo que dure una obra o labor.
 - c) A término fijo: Su duración no puede ser superior a 3 años, es renovable indefinidamente. Art. 46 C.S.T.
 - d) A término indefinido: Hace referencia al contrato donde ninguna de las partes especifica el tiempo de duración.

Inducción

La inducción es la orientación que se proporciona al responsable de un cargo con el fin de ubicarlo dentro de un contexto de necesidades y funciones.

La inducción se orienta al ambiente interno: lo que es la organización, su estructura, funciones, servicios, tecnología, recursos; y al ambiente externo: usuarios - clientes, proveedores, políticas, leyes, etc.

Remuneración

El salario es la contraprestación principal y directa que recibe el trabajador por sus servicios

Modalidades

Salario Mínimo: Este es fijado por Ley, en pacto o convención colectiva nacional para cada año.

Salario Integral: Es una modalidad de remuneración del trabajo, que incluye prestaciones sociales, recargos por trabajo nocturno, horas extras, dominicales y festivos, pagos en especie, subsidios e intereses, con excepción de las vacaciones cuyo derecho se conserva. De acuerdo con lo anterior, el salario integral no podrá ser inferior a diez (10) salarios mínimos legales mensuales.

Optar por un contrato de prestación de servicios, cancelando supuestamente un salario integral por debajo del establecido por la Ley, puede conducir a que el trabajador pueda demostrar que existe una verdadera relación laboral y se puede llegar a desestimar un aparente contrato de prestación de servicios, que al final equivale a un contrato de trabajo, en cuyo caso la contraprestación y demás derechos de las perso-

nas se registrarán por las normas laborales más favorables. Esta primacía puede imponerse tanto frente a los particulares como al Estado mismo. La duración máxima permitida por la Ley en el Contrato de Prestación de Servicios es de cuatro meses; si el contrato es prolongado adquiere la connotación de existencia de una relación laboral.

Prestaciones sociales

Adicionalmente al salario existe un conjunto de beneficios y garantías consagradas por ley laboral a favor de los trabajadores con el fin de cubrir los riesgos inherentes al trabajo, las cuales son conocidas como prestaciones sociales. Una de ellas se refiere a la seguridad social.

La seguridad social es la previsión de aquellas contingencias que la población económicamente activa experimenta a lo largo de su vida productiva, extensivas también a sus familias, tales como el desempleo, la invalidez, vejez y muerte, los riesgos profesionales y el crecimiento de la familia. La vinculación de los trabajadores se hace a través de una serie de instituciones creadas para su beneficio, las cuales reciben aportes tanto del trabajador como del patrono.

Administración de materiales

¿Cuando diariamente utilizamos los elementos con que cumplimos nuestras funciones como empleados de la empresa de servicios públicos o como representantes de la comunidad, alguna vez, después de tomar posesión del cargo, hemos dedicado unos minutos para pensar en cómo llegaron esos bienes? ¿Cómo los compraron?, ¿quién los compró?, ¿quién responde por ellos en caso de daño o pérdida o por cualquier otro motivo?, ¿cómo se entregan a quienes van a hacer uso de ellos?, ¿cómo se guardan o almacenan?, etc.

La respuesta a estos interrogantes tan sencillos van conformando lo que comúnmente llamamos "**administración de materiales**" cuya aplicación es básica para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Compras y suministros

- Requerimiento de compras

En muchos acueductos la calidad del agua se ve afectada al no disponerse de los químicos necesarios para su tratamiento.

También, los daños que ocurren en las redes no son reparados oportunamente porque no se cuenta con las herramientas y accesorios indispensables.

Aunque el sistema de acueducto y alcantarillado sea pequeño, es importante hacer el programa de compras, en el cual se determinen:

- las cantidades de materiales y elementos necesarios.
- las especificaciones y referencias de estos.
- el destino: Es importante diferenciar entre los elementos y materiales que van a ser utilizados en actividades de Administración (papelera, útiles de escritorio, formatos de recibos, facturas, etc.) de aquellos que van a ser utilizados en actividades de operación y mantenimiento (sulfato, cloro, herramientas, tubos, accesorios, etc.)
- la periodicidad con que se deben adquirir, según los recursos disponibles.


Si se programan adecuadamente las compras, no sólo se logra que los suministros sean oportunos, sino que, además, los precios sean más favorables para la entidad.

El siguiente formato GA-01 es útil para relacionar todos los materiales y elementos necesarios para cubrir las necesidades de un período determinado y facilita la programación de las compras.

- **Relación de proveedores y listas de precios**

Para que haya eficiencia en el proceso de compras es conveniente que el administrador disponga de una relación de los diferentes proveedores que puedan suministrar los materiales y elementos necesarios, así como de la lista de precios.

Contar oportunamente con los elementos y materiales requeridos, constituye un factor decisivo en la prestación adecuada del servicio.

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GA-01 Requerimientos de elementos y materiales				
Fecha:		Destino: Administración []		Operación []
Elementos necesarios para el período de: _____ de: _____				
Cantidad	Unidad	Descripción y especificaciones		

Cotizar nos permite tener la oportunidad de hacer las compras al proveedor que ofrezca las mejores condiciones, es decir, el mejor precio, la mejor calidad y el plazo más conveniente.

• Cotizaciones

Clasificados los diferentes elementos y materiales y si la cuantía lo amerita, se deben solicitar las respectivas **cotizaciones**, mediante oficio en el cual se especifique el nombre del proveedor a quien se solicita la cotización, la cantidad, el tipo de materiales o elementos, las referencias si las hay y el plazo para recibir las cotizaciones.

En la cotización el proveedor debe estipular los precios, los descuentos, el plazo de entrega y la forma de pago.

• Orden de compra

Para formalizar el pedido al proveedor y manifestarle la aceptación de la cotización presentada, se elabora la orden de compra.

La Orden de Compra se elabora en formato prenumerado en orden consecutivo y cronológico.

Previo a la elaboración de la Orden de Compra, el administrador debe verificar la disponibilidad presupuestal.

La Orden de Compra se elabora en original y copia:

- Original para el proveedor
- Copia para el archivo de órdenes de compra de la entidad.

La Orden de Compra debe ser firmada por el administrador de la entidad.

El siguiente es el modelo del formato GA-02 de Orden de Compra, que se puede utilizar y que es importante para legalizar el pedido deseado y para que quede constancia para el pago posterior:

• Registro presupuestal

Elaborada la Orden de Compra, según el tipo de elementos, el administrador debe hacer el registro respectivo, en un libro de ejecución presupuestal.

Efectuado el registro presupuestal, se envía la Orden de Compra al Proveedor.

• Recibo del pedido:

El administrador recibe el pedido, el cual debe llegar acompañado de la remisión del proveedor, en la que se indique: Número de la

Este registro se hace para reservar los recursos necesarios para el posterior pago de la compra.

Orden de Compra, las cantidades, la descripción de materiales y elementos, las marcas, las especificaciones del elemento adquirido, etc.


El Administrador, con la copia de la orden de compra, compara los materiales recibidos. Si está correcto recibe el pedido, firmando la remisión del proveedor, con la fecha respectiva.

Almacén e inventarios:

La entidad debe tener conocimiento exacto de las existencias de materiales, elementos y equipos, los cuales se conocen como **inventarios**.

Para llevar un adecuado control, los **inventarios** deben estar debidamente valorados, ya que ellos representan parte de los activos o propiedades que tiene la entidad.

El sistema de almacén es el conjunto de actividades cuyo propósito es el de conservar, manipular y distribuir los elementos que requiere la empresa para la normal prestación del servicio.

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GA-02. Orden de compra				
Fecha: _____		Orden de Compra N°: _____		
Señores: _____				
Sírvese despachar de acuerdo con su cotización, los siguientes elementos				
Descripción	Unidad	Cantidad	V/r unitario	V/r total
Son				
Rubro Presupuestal				
Vo. Bo. Administrador				

El control de los inventarios debe hacerse independientemente de si se cuenta o no con un almacén (bodega), ya que todos los sistemas de acueducto y alcantarillado cuentan con:

- **equipos:** bombas, dosificadores, equipos de laboratorio, etc.
- **elementos de oficina:** máquinas de escribir, escritorios, sillas, cosedora, calculadora, etc.
- **herramientas:** picas, palas, barras, llaves, etc.
- **materiales:** sulfato, cloro, tubos, uniones, soldadura, válvulas, etc.
- **Tarjetas o kárdex de inventarios**

El control de los inventarios se hace a través del kárdex, que no es otra cosa que una tarjeta para cada material, elemento o equipo en la cual se registra la cantidad exacta de existencias y su valor, así como los movimientos de entradas y salidas de estos. Estas tarjetas pueden comprarse en papelerías.

Los movimientos de entradas y salidas se deben registrar en las respectivas tarjetas de kárdex, lo cual se hace diligenciando los formatos GA-03 y GA-04, respectivamente.

Es importante que la entidad conozca cada mes el total de las existencias de materiales, elementos y equipos.

- **Entrada de materiales: (Formato GA-03)**

Es el documento necesario para registrar en las tarjetas de kárdex una entrada de materiales. Se elabora al recibir un pedido tomando como base la copia de la orden de compra y la remisión del proveedor.

- **Salida de materiales: (Formato GA-04)**

La entrega de materiales se legaliza diligenciando la salida de materiales, la cual se elabora oportunamente y se hace firmar de quien recibe.

- **Cuentas o saldos de almacén e inventarios**

Mensualmente se deberá elaborar la cuenta de almacén, que contemple el movimiento del período. En esta cuenta se resumen todas las tarjetas de kárdex, indicando el saldo anterior, las entradas, las salidas y los saldos actuales.

Los saldos deben confrontarse o compararse con las tarjetas de kárdex, para mayor seguridad de los movimientos, ya que éstos sirven de soporte para contabilidad.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GA-03 Entrada de almacén N°

Fecha: _____ Proveedor: _____

Orden de Compra N°: _____

Descripción	Unidad	Cantidad	Referencia	V/r unitario	Valor total	Grupo

RECIBIDO POR: _____ Registro en Kárdex: _____



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GA-04 Salida de materiales

Salida de almacén N° _____

Fecha: _____ Solicitado Por: _____ Con destino a _____

Autorizado Por: _____ Kárdex: _____

Descripción	Unidad	Cantidad	Referencia	V/r unitario	Valor total	Grupo

Recibido por: _____ entregado por: _____

MANUAL DE LA GESTIÓN COMERCIAL



COMERCIAL

GESTIÓN EMPRESARIAL

1

MANUAL DE LA GESTION COMERCIAL

Índice

49	III. Manual de la Gestión Comercial
49	Registro de los usuarios
50	Codificación
50	Nombre del suscriptor
51	Clasificación de los usos
51	Estratificación
53	Ingreso de nuevos usuarios
54	Solicitud del servicio
54	Estudio y Aprobación
55	Liquidación de aportes de Conexión
56	Suscripción del Contrato de Servicio
56	Instalación del servicio
57	Ingreso del nuevo suscriptor al Registro
57	Medición de consumos
60	Costos y tarifas
62	Facturación
64	Clasificación de los consumos
64	Usos
65	Inclusión de los deudores morosos
65	Novedades
66	Elementos de la facturación
69	Listados de control
72	Cobranza y recaudo
73	Registro de facturación, recaudo y deuda
73	Cortes
74	Reconexiones
75	Atención de peticiones quejas y recursos
77	Petición
77	Queja
77	Recurso

III. Manual de la Gestión Comercial

Recordemos lo dicho en la primera parte de este manual: una empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios menores y en las zonas rurales con menos de 2400 usuarios, desde el punto de vista comercial, debe atender varios frentes de acción claves para garantizarle a la comunidad la prestación del servicio: registro de los usuarios, medición del consumo, elaboración del estudio de costos y tarifas, facturación, cobranza y recaudo, atención de peticiones, quejas y recursos.

El objetivo de esta parte del manual es suministrar información sobre el manejo de las herramientas necesarias para que la gestión comercial de la empresa sea eficiente y moderna.

Registro de los usuarios

El registro de usuarios y suscriptores es una relación organizada en la cual se identifica a cada uno de los usuarios y suscriptores y se anotan algunas condiciones de prestación del servicio. Cada ente prestador debe contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios que contenga los datos sobre su identificación, modalidad de servicio que reciben, estado de cuentas y, en general, toda aquella información que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios.

Antes que todo es importante hacer una diferenciación entre los **usuarios** y los **suscriptores**.

Suscriptor es la persona natural o jurídica con la cual la empresa celebra un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos (Ver modelo de contrato de condiciones uniformes en el Capítulo de Anexos.)

Usuario es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio. Cuando un usuario no es suscriptor, se considera que su conexión es ilegal o clandestina, bien sea que esta situación se haya dado por negligencia de la empresa o por fraude por parte del usuario.

Los datos que debe contener un registro de suscriptores, son básicamente los siguientes:

- a) Codificación
- b) Identificación del suscriptor
- c) Dirección
- d) Uso

- e) Estrato
- f) Medidor (Si existe)
- g) Alcantarillado (Si se presta este servicio)
- h) Aseo (Si se presta este servicio)
- i) Ingreso de nuevos usuarios
- j) Ciclo
- k) Ruta

Veamos rápidamente en qué consisten cada uno de estos datos:

Codificación

Es un número que identifica a cada suscriptor y que debe establecerse con base en las rutas y recorridos. La complejidad del código depende de la complejidad de la empresa y de las necesidades de información.

Como mínimo, el código deberá contener los siguientes elementos:

Ruta		Número de orden			Número de conexión			
0	1	0	0	1	0	0	0	1

* **Ruta:** Es el recorrido utilizado para leer los medidores y repartir los recibos o facturas de cobro. Su diseño debe permitir al fontanero o persona responsable hacer el mayor recorrido en un día. Si el municipio es muy pequeño, es posible que no se requiera sino una ruta. El diseño de la ruta también es importante si no existe medición, porque facilita el recorrido para la entrega de las facturas, para hacer los cobros y el recaudo.

Si hay más de una ruta, las otras se numerarán 02, 03, etc.

* **Número de orden:** Corresponde al orden secuencial de los predios dentro de esa ruta. Es decir, que si en una ruta hay 123 casas o predios, la primer casa tendrá un número de orden de 001, la segunda de 002, y la última de 123.

* **Número de Conexión:** Corresponde al número de ingreso de cada suscriptor a la entidad y se establece en el orden cronológico en que se van aprobando las matrículas o conexiones. Este código nunca cambia.

Más adelante se explica el procedimiento de ingreso de nuevos usuarios.

Nombre del suscriptor

En el registro deben indicarse con precisión los nombres y apellidos completos y la identificación de la persona con la cual la empresa debe suscribir el contrato

de condiciones uniformes y a la cual se le debe elaborar la factura de cobro del o de los servicios.

Dirección

Se debe anotar en el registro la dirección exacta del suscriptor a la cual se debe enviar la factura de cobro del o de los servicios prestados.

Clasificación de los usos

Los siguientes son los diferentes tipos de usos que se dan en los servicios de acueducto y alcantarillado, independientemente de si el inmueble al que se presta el servicio es propio o arrendado, o si quien paga es el usuario o el suscriptor:

Residencial: Es el servicio que se presta a las casas y viviendas y el cual se destina principalmente a satisfacer las necesidades básicas de las familias. También son residenciales los pequeños negocios comerciales conexos a las viviendas residenciales que cumplan con las siguientes características:

- Área total menor a 20 metros cuadrados
- Que la acometida del negocio sea la misma de la vivienda (es decir que no tenga dos acometidas)
- Que el diámetro de la acometida sea de media pulgada

No residenciales: Comprende los usos: Industrial, Comercial y Oficial.

- **Industrial:** Cuando el servicio se presta a inmuebles dedicados a la actividad industrial o agropecuaria, a las fábricas y hoteles. (Ejemplo: Telecom, Empresa de Energía, cocheras, lavadero de vehículos, etc.)

- **Comercial:** Cuando el servicio se presta a inmuebles dedicados a actividades comerciales: bancos, droguerías, papelerías, supermercados, tiendas, salas de belleza, colegios privados, jardines infantiles privados, entidades médicas o de la salud, consultorios, locales comerciales. Dentro de este grupo se incluyen las iglesias y las notarías.

- **Oficial:** Cuando el servicio se presta a oficinas de carácter gubernamental, bien sean nacionales, departamentales y municipales: Hospital, Alcaldía, Colegios Oficiales, el Cementerio, Jardines Infantiles Oficiales, Juzgados, la Policía, etc.

Estratificación

Es la clasificación que se utiliza en el **Uso Residencial** para efectos de la diferenciación en el cobro de la tarifa. Esta clasificación se denomina Estratificación Socioeconómica. De acuerdo con la metodología establecida por el Departamento Nacional de Planeación, existen seis (6) estratos, así:

Si una vivienda tiene más de un local, se clasifica como comercial, sin importar el área del mismo.

Definir la estratificación no es competencia de las empresas de servicios públicos.

- Estrato 1.- bajo-bajo
- Estrato 2.- bajo
- Estrato 3.- medio-bajo
- Estrato 4.- medio
- Estrato 5.- medio-alto
- Estrato 6.- alto


El Alcalde es el único responsable de adoptar la estratificación urbana y rural de cada municipio y de informársela a las empresas de servicios públicos, a través de la oficina de Planeación Municipal.

Los inmuebles No Residenciales no tienen estrato socioeconómico.

El registro de suscriptores deberá contener información complementaria relacionada con el estado de los aparatos de medición, con la conexión a la red de alcantarillado y al servicio de aseo, en caso de ser necesario.

Como resumen, en el formato GC-01 se muestra el modelo para el **Registro de Suscriptores**:

Como el formato GC-01 se utiliza para cada suscriptor, es necesario que adicionalmente se elabore un formato **de Resumen de suscriptores** según el modelo GC-02, el cual se debe diligenciar mensualmente llevando un control de la evolución de todos los suscriptores con respecto al periodo anterior.



Municipio: Campoalegre

AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.

Formato GC-01 Registro de suscriptores

Fecha: _____ Código del suscriptor

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nombres _____ Apellidos _____

Dirección _____

Uso _____ Estrato _____ Número de medidor _____

Servicios prestados: Acueducto Alcantarillado Aseo



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GC-02 Resumen del registro de suscriptores

Fecha: _____	Número de Suscriptores			Número de Medidores		
	Acueducto		Alcantarrillado	Aseo	Funcionando	Dañados
1.- Residencial	Con medidor	Sin medidor				
1.- Bajo - Bajo						
2.- Bajo						
3.- Medio -Bajo						
4.- Medio						
5.- Medio - Alto						
6.- Alto						
Subtotal						
2. Industrial						
3. Comercial						
4. Oficial						
Subtotal No Residencial						
Totales						

Ingreso de nuevos usuarios

Un ente prestador de servicios públicos que tenga mentalidad empresarial debe promocionar el servicio a través de estrategias de mercadeo, buscando cada día más usuarios nuevos, atendiendo adecuadamente a los que ya tiene para conservarlos y haciendo campañas para que los usuarios hagan un uso racional del agua.

La venta de los servicios se hace teniendo en cuenta la capacidad del sistema, ya que no se puede ofrecer lo que no se tiene. El procedimiento a seguir, cada vez que un usuario potencial solicite su conexión hasta que finalmente reciba los servicios, debe ser un procedimiento sencillo, rápido y organizado. A continuación se describen los pasos a seguir:

- **Solicitud del servicio**

Se elabora un formato (Ver formato CG-03) que debe ser suministrado por la entidad, para que el interesado lo diligencie.

- **Estudio y Aprobación**

El Administrador revisa que la solicitud esté completa y sobre el plano de la red ubica la dirección para establecer si la situación topográfica permite prestar el servicio, para lo cual es recomendable hacer una visita de inspección al predio. De igual forma revisa el listado de cartera morosa, para establecer que ese predio no tiene deuda pendiente con la entidad.

Si la vivienda para la cual se solicita el servicio corresponde a un loteo, urbanización o condominio, la Junta Municipal de Servicios Públicos o la Junta Directi-

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-03 Solicitud de servicios- (Matrícula)																
Fecha: _____ Solicitud de Servicios No. _____																
1. Datos del solicitante																
Nombre del Solicitante: _____ C.C. _____																
Nombre del propietario del Predio: _____ C.C. _____																
Dirección completa del Predio: _____																
Barrio: _____ Teléfono _____																
1. Datos del servicio																
<u>Servicio solicitado:</u> Acueducto <input type="checkbox"/> Alcantarillado <input type="checkbox"/> Aseo <input type="checkbox"/>																
<u>Uso al que se destina el servicio</u> Residencial <input type="checkbox"/> Industrial <input type="checkbox"/> Comercial <input type="checkbox"/> Oficial <input type="checkbox"/>																
Provisional <input type="checkbox"/> Áreas Comunes <input type="checkbox"/> Pilas Públicas <input type="checkbox"/> Agua en bloque <input type="checkbox"/>																
Licencia de Construcción No: _____ Fecha de expedición: _____																
Firma del Solicitante: _____ C.C. No. _____	Espacio reservado para la empresa <table border="0"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Si</th> <th style="text-align: center;">No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Predio dentro del perímetro de servicio</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Predio dentro de la cota de servicio</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Se otorga viabilidad del servicio</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Fecha de inspección del predio _____</td> <td colspan="2">Inspector _____</td> </tr> </tbody> </table>		Si	No	Predio dentro del perímetro de servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Predio dentro de la cota de servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se otorga viabilidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fecha de inspección del predio _____	Inspector _____	
	Si	No														
Predio dentro del perímetro de servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
Predio dentro de la cota de servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
Se otorga viabilidad del servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>														
Fecha de inspección del predio _____	Inspector _____															


va de la Organización Comunitaria, según el tipo de empresa prestadora, debe evaluar, aprobar y estipular el trámite a seguir.

• **Liquidación de aportes de Conexión**

Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez o para cambiar el diámetro de la acometida al sistema o red existente.

Están compuestos por los costos directos de conexión y por las cargas de expansión del sistema. Los costos directos de conexión son los costos en que incurre la entidad prestadora para conectar un inmueble al sistema o red existente por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios.

De acuerdo con la resolución CRA-59/98, solo se podrán incluir los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles. Para la liquidación de los aportes de conexión podrá utilizar el formato GC-04.

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-04 Aportes de conexión			
Nombre del suscriptor _____		Estrato/Categoría _____	
Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Total
Medidor de ___ "	\$	\$	\$
Tapa	\$	\$	\$
Mano de obra	\$	\$	\$
Otros conceptos	\$	\$	\$
Total a pagar	\$	\$	\$
Forma de Pago: Contado__ N° Cuotas _____ Cuota bimestral \$ _____			
Recibo de pago N° _____ Banco: _____ Fecha _____			
Ruta: Código _____			
Liquidación efectuada por _____ Liquidación aceptada: _____			
Administrador _____ Suscriptor: _____			

- **Suscripción del Contrato de Servicio**

Al usuario se le debe entregar copia del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), el cual es un contrato de adhesión.

Con base en el CCU definido por la Comisión de Regulación, se propone un modelo sencillo, el cual debe ser adaptado por cada empresa, de acuerdo con las condiciones de los servicios que presta; por ejemplo, sólo acueducto y no alcantarillado, sin medición, etc. (Ver modelo en el capítulo de anexos).

- **Instalación del servicio**

Una vez archivados en una carpeta todos los documentos anteriores, se debe ordenar la instalación del servicio, de la cual hay que dejar constancia, según el formato GC-05:



	Municipio: Campoalgre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-05 Orden de instalación
Solicitud de Servicios No. <input type="text"/> Fecha de Orden de Instalación: _____	
Servicio Solicitado: Acueducto <input type="text"/> Alcantarillado <input type="text"/>	
Nombre del Suscriptor: _____	
Dirección del Predio _____ Barrio: _____	
Código del suscriptor <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Ciclo de facturación <input type="text"/>	
Incluye: Medidor: [<input type="checkbox"/>] Tapa: [<input type="checkbox"/>]	
Ordenada por: _____	
Administrador _____	
Cumplido de instalación	
Fecha de Instalación del Servicio: _____	
Medidor Instalado: _____ Número: _____ Marca: _____	
Lectura actual: _____	
El suscrito fontanero certifica que los servicios fueron instalados a satisfacción	En mi calidad de suscriptor declaro que los servicios fueron conectados en la fecha:

• Ingreso del nuevo suscriptor al Registro

Para que el servicio pueda ser cobrado al usuario, durante los cinco días siguientes a la instalación deberá anotarse en el registro al nuevo usuario, teniendo en cuenta su código de ruta.

Medición de consumos

La determinación o medición de los consumos es la forma más adecuada para cobrar el servicio. No es justo que un usuario que desperdicia el agua pague lo mis-

mo que uno que hace ahorro de agua. Por eso es importante que todos los usuarios tengan su correspondiente medidor, siempre y cuando las condiciones técnicas de los sistemas lo permitan.

Si se instalan los medidores en el sistema de acueducto se obtienen los siguientes beneficios:

- El usuario consume sólo el agua que necesita sin desperdiciarla.
- Si los consumos se reducen mejorará el servicio para toda la población.
- El cobro del servicio será más justo pues cada uno paga de acuerdo al agua que consume.
- Los ingresos de la entidad mejorarán.
- La relación entre el usuario y la entidad será de colaboración.

La determinación del consumo se realiza leyendo los medidores. El consumo del período (cada mes o cada dos meses) se establece así: Lectura actual menos la lectura anterior. Ejemplo:

Lectura anterior: 4285 metros cúbicos

Lectura actual: 4303 metros cúbicos

Diferencia: 18 metros cúbicos

Consumo: 18 metros cúbicos (m^3)

La determinación de consumo implica la correcta realización de actividades por parte del fontanero que toma las lecturas y del administrador de la entidad que las revisa y responde por la facturación. La medición tiene el siguiente proceso:

Programación: Para que las lecturas se hagan periódicamente de acuerdo con las normas legales la empresa debe establecer una programación para la lectura de medidores.

Si la facturación es mensual el período de lectura debe estar entre 28 y 32 días. Si es bimestral (cada dos meses) entre 58 y 62 días. Esto evitará que por retardar la toma de lecturas se le acumule al usuario su consumo y el recibo sea más alto, con los consiguientes reclamos.

Toma correcta de las lecturas: La toma de las lecturas debe ser realizada por los fontaneros en forma exacta y copiando la lectura que esté marcando en ese momento el medidor.

Para tomar la lectura se requiere de un listado el cual debe contener:

- Código del suscriptor
- Nombre
- Dirección
- Si tiene medidor

- Espacio para escribir la lectura del medidor

Se puede utilizar el formato de lectura GC-06

Revisión de las lecturas: El administrador debe comparar el listado de lecturas actuales con las del período anterior para establecer los consumos. Para esta revisión, se deben aplicar los criterios definidos en la Resolución 06/95 de la CRA., sobre desviaciones significativas y revisión previa. La revisión permite identificar algunas inconsistencias tales como:

- Consumos bajos
- Consumos altos
- Medidores detenidos o parados
- Lectura actual menor que la anterior

Para el proceso de revisión de lecturas o crítica, se puede utilizar el formato GC-07.

Las desviaciones significativas de los consumos deben ser revisadas en terreno antes de expedir la facturación, determinando las causas de las mismas; para lo cual la empresa está en la obligación de ayudar al usuario a detectar fugas visibles y no visibles dentro del predio.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
 Formato GC-06 Lectura de medidores

Código del suscriptor	Dirección	Lectura actual	Código de lectura
010010001	Carrera 13 N° 28-01 Edificio 12 Apto 101	4303	01
010010002	Carrera 13 N° 28-01 Edificio 12 Apto 102	0000	03
010010003	Carrera 13 N° 28-01 Edificio 12 Apto 103	-	02
010010004	Carrera 13 N° 28-05	0542	01

Código de lectura

- 01 Normal
- 02 Sin medidor
- 03 Medidor trabado
- 04 Medidor obstruido
- 05 Medidor alterado



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GC-07 Crítica

Código del suscriptor	Consumo promedio histórico (m³)	Lectura anterior	Lectura Actual	Consumo Actual	Código Lectura	Desviación significativa		Revisión previa	
						SI	NO	SI	NO
010010001	35	4285	4303	18	01	x		x	
010010002	18	1723	1723	0000	03	x		x	
010010003			—		02				
010010004	22	0523	0542	19	01		x		x


Desviaciones significativas:

En consumos promedio mayores o iguales a 40m³:	35%
En consumos promedio menores a 40m³:	65%
En instalaciones nuevas sin promedio histórico:	Límite superior = 1.65 veces el consumo del estrato límite inferior = 0.35 veces el promedio de estrato

Las fugas no visibles son aquellas que solo se pueden detectar usando equipos especiales como geófonos. Cuando se detecten fugas no visibles en un predio, la empresa debe indicarle al usuario el lugar y notificarle que durante los dos (2) meses siguientes se le facturará con base en el promedio histórico de los consumos. A partir de los dos meses se facturarán las lecturas que arroje el medidor. En caso de que se detecten fugas visibles, el inspector o fontanero debe informar al administrador, para que se proceda con la facturación al usuario, advirtiéndole a éste último que debe reparar cuanto antes el daño. Para la revisión previa en terreno se puede emplear el formato GC-08.

Costos y tarifas.

Sobre el tema de costos y tarifas se debe fijar la mayor atención por parte de los responsables de la administración de las empresas de acueducto, alcantarillado y aseo. La escasa importancia que tradicionalmente se le ha dado al tema en los municipios menores y zonas rurales ha conducido a que los problemas de insu-

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-08 Revisión previa	
Revisión externa	Revisión interna
Estado del medidor _____	Nº de baños _____
Estado de la cajilla _____	Nº de puntos de derivación de agua _____
Estado de la conexión _____	Nº Personas que habitan el inmueble _____
Estado del registro de corte _____	Fugas visibles _____
	Fugas no visibles _____
Certifico que la información contenida en este formato es correcta	
Por el suscriptor	Por la empresa
Nombre _____	Nombre _____
C.C. _____	C.C. _____

ciencia financiera y de bajas coberturas que padecen estas localidades no se hayan podido resolver en forma adecuada.

El presente manual no se ocupa de la metodología de costos y tarifas que la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento elaboró específicamente para los entes prestadores con menos de 8.000 usuarios, la cual está contenida en la Resolución 15 de 1996. Para el efecto, el Ministerio de Desarrollo Económico ha desarrollado una guía para la aplicación de dicha metodología, la cual se está dando a conocer en los distintos eventos de asistencia técnica y capacitación que se están programando en todo el país, a través de las Unidades Departamentales de Agua, de los Corpes y de las demás organizaciones gubernamentales y no gubernamentales involucradas con el sector de agua potable y saneamiento básico.

Como el tema de costos y tarifas es un componente fundamental de la dimensión comercial de las empresas de acueducto, alcantarillado y asco en los municipios menores y zonas rurales, es necesario dar a conocer algunos aspectos generales que tienen que ver con los propósitos de este manual.

- La determinación de los costos y la definición de las tarifas deben tener como soporte el principio básico de la **sostenibilidad**.

- La Ley 142 de 1994 estableció que el régimen tarifario se regirá por los siguientes criterios, brevemente explicados:
- **Eficiencia económica** porque, entre otras cosas, las empresas de servicios públicos no pueden trasladar a los usuarios los costos de una gestión ineficiente.
- **Neutralidad:** Cada consumidor, en su respectivo estrato socioeconómico tiene derecho a recibir el mismo tratamiento tarifario.
- **Solidaridad y redistribución de ingresos:** los usuarios de los estratos altos ayudarán a los de los estratos bajos a pagar sus tarifas.
- **Suficiencia financiera:** las tarifas deben contribuir a la recuperación de los costos y gastos de administración, operación, mantenimiento e inversión.
- **Simplicidad:** las tarifas deben ser comprensibles a todos los usuarios.
- **Transparencia:** las tarifas deben ser de conocimiento público.

Facturación

RECORDEMOS:

El tema de las tarifas para entes prestadores con menos de 8000 usuarios puede ser consultado en el Manual de Costos y Tarifas que elaboró el Ministerio de Desarrollo Económico.

La facturación es el procedimiento mediante el cual una empresa de acueducto, alcantarillado y aseo cobra a los usuarios la prestación de los servicios, a través de la herramienta de cobro denominada **factura**. Comprende todas las actividades que debe desarrollar la empresa para que al usuario le llegue **el recibo de cobro o factura** y pueda pagar el servicio.

La **facturación del servicio** es una actividad muy importante por cuanto permite:

- Liquidar el servicio prestado
- Producir el recibo o factura de cobro al usuario
- Garantizar los ingresos a la entidad
- Mantener actualizada la cuenta con el suscriptor
- Dar confianza y seguridad al usuario con relación al cobro, para que proceda al pago

Para el caso de los servicios de acueducto y alcantarillado, y dependiendo de si los sistemas tienen medición o no, los conceptos que incluye el recibo o factura de cobro son:

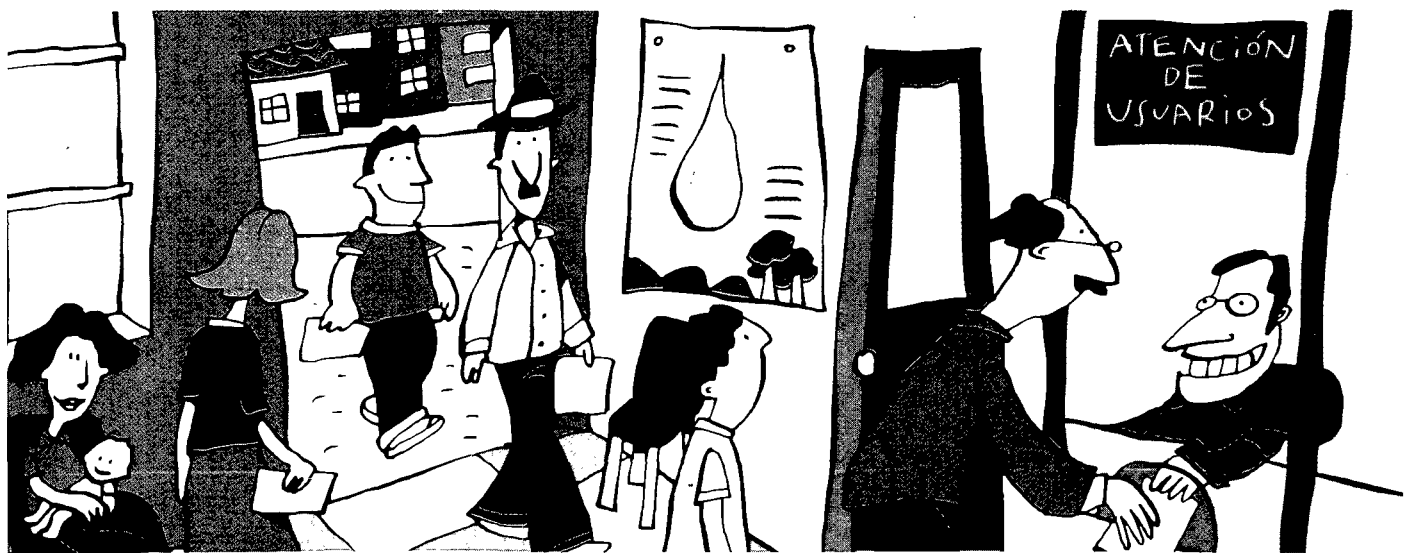
Con medición	Sin medición
Cargo Fijo Acueducto Consumo Acueducto Tarifa Alcantarillado Tarifa aseo Aportes de conexión Deuda anterior con recargo por mora Reconexión Otros	Tarifa plena Acueducto Tarifa Alcantarillado Tarifa Aseo Deuda Anterior con recargo por mora Aportes por conexión Reconexión Otros


Con los elementos anteriores y definidos los conceptos que vamos a cobrar, se procede a hacer la liquidación a cada usuario y a hacerle el recibo.

Para elaborar el recibo debemos diligenciar los siguientes cuadros:

- **Cuadro de Liquidación de Consumos**, en el cual se liquida por rangos el consumo total, que se pasará al listado de facturación.
- **Listado de facturación**, que es la base del recibo o factura que se enviará al usuario. Se puede utilizar el formato GC-09

Si la facturación es sistematizada no hay necesidad de elaborar el cuadro de consumos, por cuanto el programa liquida automáticamente los consumos por rangos y ubica este valor en el listado de facturación. En este caso lo que se debe hacer es una revisión y unas pruebas para establecer que el programa está liquidando bien, que tomó todos los datos, que las tarifas corresponden a las del periodo, etc.



 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-09 Listado de facturación								
Código	Nombre suscriptor	Vr. cargo Fijo	Vr. consumo acueducto	Vr alcantarillado	Vr aseo	Vr. deuda anterior	Vr. intereses de mora y otros	Vr total de facturación
1	2	3	4	5	6	7	8	$9 = (3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8)$

Clasificación de los consumos

Una actividad importante a realizar dentro del proceso de facturación es la clasificación de los consumos en el servicio de acueducto.

El consumo es la cantidad de metros cúbicos que gasta un usuario durante un periodo de tiempo determinado. Se clasifica en los siguientes rangos, según las normas vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA):

- **Consumo básico:** es aquél que satisface las necesidades esenciales de una familia, el cual se ha fijado en 20 metros cúbicos mensuales por suscriptor o usuario facturado.

- **Consumo complementario:** es el consumo ubicado en la franja entre 21 y 40 metros cúbicos mensuales.

- **Consumo suntuario:** es el consumo mayor de 40 metros cúbicos mensuales.

El sentido de esta caracterización por rangos es tener un valor diferencial por metro cúbico, según el nivel de consumo de cada usuario. Lógicamente el menor valor se paga por el consumo básico.

Usos.

Otro componente de la facturación es identificar el uso que el inmueble registrado está dando al servicio. (Ver el capítulo sobre Registro de Suscriptores).

A manera de ejemplo se presenta el formato GC-10 para el registro de los consumos.



Municipio: Campoalegre
Aguas de Campoalegre E.S.P.
Formato GC-10 Registro de consumos

Código suscriptor	Nombre suscriptor	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo total (M ³ /mes)	Consumo básico 0 - 20 m ³	Consumo complementario 21 - 40 m ³	Consumo suntuario > 40 m ³
1	2	3	4	5 = (4 - 3)	6	7	8
	Pedro Pérez	165	210	45	20	20	5

Para la liquidación del consumo, es necesario contar con la información de tarifas del servicio según rangos de consumos. Esta información se obtiene del estudio de costos y tarifas.

Inclusión de los deudores morosos

Mediante el análisis de la facturación del mes anterior es posible registrar la cantidad de usuarios que pagaron y los que no lo hicieron o deudores morosos durante ese período, por lo que en el caso de los últimos debe hacerse una refacturación, de modo que en la nueva factura aparezcan tanto el valor del consumo actual como el valor de la deuda.

Cuando existe un programa de computador éste arroja directamente los no pagos o deudores morosos. Si la facturación no es computarizada en los listados de lectura de medidores debe hacerse la marca de no pago, consistente en registrar los usuarios que no pagaron y emitir una nueva factura (con el valor de la deuda y del consumo actual). Cuando no se lleva el registro de lectura de medidores por inexistencia de micromedición, la marca de no pago se puede diligenciar en el kárdex de usuarios.

Novedades

Se definen como novedades aquellos eventos que alteran el proceso de facturación e inducen cambios en la misma. Existen diferentes tipos de novedades que deben considerarse y para las cuales existe un formato independiente.

a. Ingresos de nuevos usuarios. Para cada nuevo suscriptor se lleva un registro independiente (kárdex de usuarios) que contenga: código, nombre, dirección,

uso, estrato, alcantarillado, lectura de arranque de medidor. Luego, las novedades de ingresos se totalizan, pues al recibir la facturación es factible comprobar si se expidieron los recibos respectivos.

b. Cuotas de financiación de matrícula, notas débito, notas crédito, multas e intereses y otros servicios. Cada concepto a cobrar se incorpora con su respectivo código, el valor total de la deuda y el valor de cada cuota (mensual o bimestral).

c. Por cambios. Se utiliza para registrar los cambios en los datos del suscriptor y los retiros (el kárdex de usuarios puede ser utilizado en ambos casos).


d. Por corrección de lecturas. Este tipo de corrección se presenta generalmente como consecuencia de una lectura incorrecta causada por daño o cambio del medidor. En estos casos, es necesario reimplantar la lectura. Las lecturas del listado de crítica son la base fundamental para la realización de las correcciones respectivas, pues en dicho listado se hace la comparación entre las lecturas actuales y las anteriores por cada usuario, de modo que es posible detectar aquellos valores de consumo que estén altamente desfasados, es decir, que no corresponden al promedio histórico.

Por último, es necesario tener en cuenta que las novedades deben incorporarse tan pronto como se producen para evitar que se presente congestión en el momento de hacer la facturación.

Elementos de la facturación

Los elementos base para la facturación son:

• **El registro actualizado de suscriptores**, es decir que estén relacionados todos los usuarios que reciben el servicio, tanto los que facturamos en el período anterior, como los nuevos que ingresaron.

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Forma GC-11 Registro de deudas, cuotas, intereses y multas							
Nombre del suscriptor	Cuotas y aportes por conexión	Notas débito	Notas crédito	Multas	Intereses	Otros	Total

- Si hay medición instalada en las casas, necesitamos el listado de las **lecturas tomadas**, debidamente revisadas y corregidas si fuere el caso.

- En relación con el período anterior, requerimos el listado de facturación con las indicaciones o marcas de los usuarios que hicieron sus **pagos** y aquellos que no lo hicieron.

- Lista de **correcciones** a la facturación, ocasionada por reclamos presentados por los usuarios y debidamente autorizadas por la entidad, tales como lectura mal tomada, uso que no corresponde, etc.

- Relación de **cuotas** por matrículas (nuevos usuarios), para cuyo pago se les concedió financiación o plazo.

- **Tarifas** a aplicar en ese periodo, debidamente actualizadas con:

- * Tasa de actualización mensual autorizada por la CRA

- * Tasa de incremento real si lo hubiere

- **Intereses** por financiación de las matrículas e intereses por mora en el pago.

Los errores que se cometen en los valores a cobrar se corrigen mediante las notas crédito y débito. Las primeras se hacen cuando hay que disminuir el valor a cobrar que aparece en la factura (por ejemplo, si el sistema no tomó en cuenta un pago ya realizado por el usuario). Por el contrario, cuando el valor del recibo debe aumentarse, se utiliza la nota débito. Esta situación se presenta cuando la factura no incluye el valor de las deudas que tiene el usuario (por ejemplo, si no pagó el valor del recibo anterior).

Una condición importante para la realización de la facturación es tener definido el valor de las tarifas a cobrar según los rangos de consumo, por uso y por estrato; así como los recargos por mora y el porcentaje de aumento de la tarifa, correspondiente al aumento esperado en el índice de precios al consumidor (inflación)² y a la actualización tarifaria si la empresa se encuentra en proceso de implementación de su estudio de costos y tarifas (plan de ajuste tarifario)

La tarifa que se aplica a una factura, cuando el período del consumo abarca más de un mes, es la que corresponde al mes con mayor número de días de consumo.

Las fechas límites para el pago oportuno, el pago con recargo y la reconexión hacen parte de la información a tener en cuenta en el proceso de facturación. Con toda esta información es posible producir las facturas y los listados resumen de facturación.

La factura es la presentación del estado de cuenta del cliente y en ella se indica el valor de las obligaciones monetarias por el servicio prestado durante un período de tiempo determinado. Cada factura debe incluir la información que se presenta en el formato GC-12.

² Este aumento es conocido con el nombre de indexación.

FACTURA Nº

**Municipio de Campoalegre
Aguas de Campoalegre E.S.P.
Forma GC-12 Factura de Acueducto, Alcantarillado y Aseo**

Municipio de Campoalegre
Aguas de Campoalegre E.S.P.

Código	Nombres - Apellidos					Código
Medidor	Dirección		Uso	Estrato		
Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Consumos últimos 6 meses			Consumo Promedio

PERÍODO DE CONSUMO					DIAS DE CONSUMO	FECHA DE PAGO					
DESDE		HASTA				SIN RECARGO		CONRECARGO			
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO	D	M	A	D	M	A

ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	CONSUMO (M³)	VALOR (M³)	TOTAL ACUED.	TOTAL ACUEDUCTO
CARGO FIJO CONSUMO BÁSICO CONSUMO COMPLEMENTARIO CONSUMO SUNTUARIO				
TOTAL CONSUMO				
MENOS SUBSIDIO MÁS SOBREPRECIO				

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	CONS. M³	VALORM³	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN
CARGO FIJO CONSUMO BÁSICO CONSUMO COMPLEMENTARIO CONSUMO SUNTUARIO				
TOTAL CONSUMO				
MENOS SUBSIDIO MAS APORTES SOLIDARIOS				

ASEO

TARIFA	VOLUMEN	TOTAL ASEO	TOTAL ASEO

OTROS VALORES

CONCEPTO	VALOR	TOTAL OTROS VALORES
VALOR FACTURAS VENCIDAS RECONEXIÓN MULTAS Y SANCIONES FINANCIACIONES		

Listados de control

El último paso antes de la distribución de las facturas es su comparación con las del período anterior, para corroborar que existen los recibos para todos los suscriptores (los del período anterior más los nuevos usuarios) y que se han producido las modificaciones correspondientes a todas las novedades reportadas.

La distribución de las facturas la hacen el (los) fontanero (s) siguiendo las rutas ya establecidas.

El proceso de facturación finaliza con la producción de algunos listados que son útiles para el control de la misma, para llevar estadísticas y para la contabilidad de la empresa. Los listados son entre otros:


Relación de facturación. Incluye el valor total facturado por cada usuario y por todos los conceptos (cargo fijo, rango de consumo, alcantarillado, etc.); en este sentido es el respaldo de las facturas (ver formato GC-13).


Listado de suscriptores. Contiene todos los datos de los usuarios conectados legalmente al servicio, por ejemplo, código, nombre, dirección, estrato, existencia de medidor, etc. Aquellas empresas que lleven el kárdex de usuarios no requieren implementar un formato independiente para el registro de éstos.


Análisis históricos de consumo. En esta parte se reseñan los volúmenes de agua consumidos, por uso, por categoría, por rangos, etc. Además, se incluye el estado de medición según categoría. (ver formato GC-14)

Listado de retiros y bloqueos. Registra el código, nombre y dirección, deuda y período de morosidad del usuario que se retira y al que se le suspende el servicio. (Ver formato GC-15)

Listado de correcciones. En el se llevan todas las modificaciones solicitadas por el suscriptor. En este caso es posible abrir un nuevo registro en el kárdex de usuarios, anotando todas las modificaciones.

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-13 Relación de facturación						
Nombre usuario	Valor Cargo Fijo	Valor consumo acueducto	Valor Alcantarillado	Valor Aseo	Deudas totales	Total

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-14 Análisis históricos de consumo				
Consumo de Agua	Período Facturado	Período Facturado	Período Facturado	Período Facturado
Mes				
Residencial Industrial Comercial Oficial				
Consumo Básico Consumo Complem. Consumo Suntuario				
Estrato 1 Estrato 2 Estrato 3 Otros usuarios				
Volumen Consumido Total (m ³)				

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-15 Retiros y bloqueos						
Código	Nombre	Dirección	Deuda	Período de morosidad	Retiro	Suspensión

Actualización tarifaria. Mensualmente se deben relacionar los datos de las tarifas, tales como: cargo fijo con y sin medidor, valor del metro cúbico por rango, valor de la reconexión, valor de las multas, valor del recargo y la indexación; utilizando para tal efecto el formato GC-16, el cual servirá además para presentar la información que requieren los organismos de control como la Superintendencia de Servicios Públicos.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GC-16. Actualización Tarifaria

Mes: _____

Acueducto	Nº suscriptores	Tarifa sin medición (\$/sus.)	Cargo Fijo (\$/susc.)	Consumo Básico (\$/m³)	Consumo Complem. (\$/m³)	Consumo Suntuario (\$/m³)
Estrato 1						
Estrato 2						
Estrato 3						
Estrato 4						
Estrato 5						
Estrato 6						
Oficial						
Comercial						
Industrial						
Total suscriptores						
Alcantarillado	Nº suscriptores	Tarifa sin medición (\$/sus.)	Cargo Fijo \$/susc.	C. Básico (\$/m³)	C. Complem. (\$/m³)	C. Suntuario (\$/m³)
Estrato 1						
Estrato 2						
Estrato 3						
Estrato 4						
Estrato 5						
Estrato 6						
Oficial						
Comercial						
Industrial						
Total suscriptores						
Aseo	Nº suscriptores	Tarifa				
Estrato 1						
Estrato 2						
Estrato 3						
Estrato 4						
Estrato 5						
Estrato 6						
Pequeños prod.						
Grandes prod. \$ Tonelada						
Total suscriptores						

Nota: en caso de contar con un solo estrato, diligenciar la información en la fila total de suscriptores

Cobranza y recaudo

La cobranza es el requerimiento de pago que hace la entidad al suscriptor y que se efectúa con el envío del recibo o factura. La factura es un documento que presta mérito ejecutivo.

El recibo o factura es el documento mediante el cual se indica al usuario el monto de sus obligaciones con la entidad por concepto de los servicios prestados de acueducto, alcantarillado y aseo, durante un período determinado.

Una vez revisado el listado de facturación el administrador ordena la elaboración de los recibos, verificándose que se le haga correctamente el recibo a todos los usuarios. Debe revisarse que a los nuevos usuarios les haya salido su recibo, que haya salido bien liquidada la factura a los deudores morosos, etc.

El Recaudo es el mecanismo mediante el cual se recibe el pago del usuario.

Los recibos serán distribuidos por los fontaneros en la misma forma en que se toman las lecturas, utilizando las rutas o recorridos. Deben enviarse oportunamente, mínimo cinco días antes de la fecha del vencimiento para el pago.

El recaudo debe ser efectuado por intermedio de entidades bancarias, si existen en la localidad, o mediante recaudo directo del administrador, quien debería tener póliza de manejo de estos recursos.

Durante los días de recaudo se deben adelantar las siguientes actividades:

* Si éste es por entidades bancarias, el administrador debe:

- Recoger del banco los desprendibles de los recibos que fueron pagados junto con la nota crédito de abono en la cuenta de la empresa.
- Debe contarlos y sumarlos para establecer si el número de cupones pagados y el total coinciden con la nota de abono.
- Los ordena por código y sobre el listado de facturación (si es manual) marca los pagos colocándoles la fecha del día del pago. Si es sistematizado debe digitar los pagos hechos por cada usuario.

* Si el recaudo es directo, el administrador debe:

- Al terminar el horario de recaudo ordenar los cupones de los recibos pagados por código, luego los suma y revisa que le coincidan con el dinero en efectivo que recibió. Debe hacer el recibo de caja, que es el comprobante de ingresos para tesorería y contabilidad.
- Después, sobre el listado de facturación marcar los pagos colocándoles la fecha del día del pago. Si es sistematizado debe digitar los pagos hechos por cada usuario.

Registro de facturación, recaudo y deuda

Cuadro de facturación y recaudo: Al terminar el recaudo se debe elaborar un cuadro en el cual se haga una comparación entre lo facturado y lo recaudado en cada uno de los conceptos de la factura; esto permite conocer la cartera morosa. El recaudo se puede considerar terminado, pasados 30 días de la fecha de vencimiento para el pago. En el caso de facturaciones por ciclos, el recaudo se estima por meses completos, y teniendo en cuenta el mes sobre el cual se aplica la tarifa respectiva.

Puede utilizarse el formato GC-17 de registro de las facturas y los recaudos:

- La columna (1) "Total Facturado" se diligencia, tomando el listado de facturación y pasando los totales de ese listado.
- La columna (2) "Total Recaudado" se saca del mismo listado de facturación pero sumando sólo los datos por concepto de los usuarios que pagaron el servicio.
- La columna (3) "Saldo por Cobrar" es la diferencia entre lo facturado y lo recaudado y corresponde con la deuda que tienen los usuarios con la entidad. El total de este cuadro es igual al valor total de la deuda de los usuarios.


En el formato GC-18, se presenta un modelo de cuadro para el registro de la cartera morosa, en el cual se diligencia por código y nombre la deuda anterior por meses, la deuda del presente mes y la deuda total. En la columna estado del servicio se anota si está cortado, suspendido o en cobro jurídico.

Cortes

Son acciones que se realizan teniendo en cuenta el listado de cartera morosa.

El corte es la suspensión del servicio, que se realiza cuando el usuario ha dejado de pagar dos períodos consecutivos.



 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GC-17 Registro de facturación vs. recaudo			
Fecha: Junio 30 /99	Total Facturado	Total Recaudado	Saldo por cobrar
Acueducto	(1)	(2)	(3)
Tarifa Cargo Fijo	320.000	192.000	128.000
Tarifa de Consumo	680.000	408.000	272.000
Aportes de Conexión			
Reconexiones y Multas			
Subtotal Acueducto	1.000.000	600.000	400.000
Alcantarillado			
Tarifa de Alcantarillado	400.000	240.000	160.000
Subtotal Alcantarillado	400.000	240.000	160.000
Otros ingresos			
Venta de bienes			
Venta de medidor y tapas			
Subtotal Acued Alcant.	1.400.000	840.000	560.000
Totales	1,400.000	840.000	560.000

RECUERDE:
 Mientras un usuario moroso tenga agua, es muy difícil que pague. Debemos hacer los cortes del servicio

Cuando se toma la decisión de cortarle el servicio al suscriptor por su retraso en el pago del servicio, hay que informarle al mismo a través de un boletín, cuyo modelo se presenta en el formato GC-19

Siempre que se efectúen cortes y el usuario no se acerque a cancelar la deuda, se deben hacer visitas periódicas al inmueble para revisar que el usuario no se haya reconectado por su cuenta.

Reconexiones

La reconexión es el restablecimiento del servicio que se efectúa cuando el usuario moroso, al que se le había cortado el servicio, paga su deuda, es decir se pone al día con la entidad.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GC-18 Registro de cartera morosa

Mes de: _____

Código	Nombre	Deuda anterior	Deuda presente mes	Valor total deuda	Estado del servicio
00038	Pancracio Toledo	19.500	3.800	23.300	Suspendido
00148	Lácides Lugo	0	1.800	1.800	Con servicio
00495	Juan Melo	13.500	2.500	16.000	Suspendido
.....				
.....				
Totales				560.000	

Es fundamental informarle al suscriptor sobre la reconexión a través de un boletín, según el modelo del formato GC-20

Atención de peticiones quejas y recursos

La atención de las peticiones, quejas y recursos de los usuarios se encuentra definida en el Estatuto Nacional del Usuario, contenido en el Decreto 1842 de 1991. Posteriormente la Superintendencia de Servicios Públicos reglamentó lo referente a esta atención en las circulares N° 01 y 02 de 1995.

En general se deben atender los diferentes requerimientos de los usuarios, para lo cual la entidad debe tener una persona encargada de hacer la recepción y el trámite correspondiente. Esta persona puede ser el mismo administrador, quién en un horario establecido se encargará de esta labor.

Los requerimientos de los usuarios deben ser radicados, registrados, dárseles el trámite, solucionarlos y darle la respuesta o decisión al interesado. Desde el momento de la presentación de la solicitud del interesado, hasta la solución y respuesta no deben transcurrir más de quince (15) días hábiles.

Si transcurridos 15 días hábiles no se ha dado respuesta, el solicitante puede hacer uso del silencio administrativo positivo, es decir que se entiende resuelto a favor del usuario.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GC-19 Boletín de suspensión y corte del servicio

Suscriptor: _____ dirección: _____

Código: _____

Me permito informarle que en la fecha se le ha suspendido el servicio de acueducto, por NO PAGO, en virtud a lo estipulado en las normas vigentes.

A la fecha Usted adeuda a la empresa la suma de \$, correspondiente a _____ períodos de prestación del servicio.

Para el restablecimiento del servicio debe acercarse a las instalaciones de la entidad y eliminar la causa que originó esta medida y cancelar las sumas adeudadas, con sus intereses y tarifas de reconexión.

Si no se efectúa el pago y el servicio permanece suspendido por un año le será cortado definitivamente, para cuyo restablecimiento además de las sumas adeudadas, con sus intereses, debería cancelar la tarifa de reinstalación.

Si no efectúa el pago y el servicio permanece suspendido y cortado por 24 meses continuos, perderá el derecho de la acometida y deberá para volver a tener nuevamente servicio pagar las sumas adeudadas, con sus intereses y multas y el valor de la nueva matrícula a los valores vigentes a la fecha de solicitud.

Todo lo anterior sin perjuicio de que las deudas derivadas de la prestación del servicio podrán ser cobradas ejecutivamente, toda vez que el recibo anexo, firmado en mi calidad de representante legal de la Entidad, presta mérito ejecutivo.

Debo finalmente comentarle que constituye una causal de Corte del Servicio **reconectarse al servicio cuando la empresa le ha efectuado esta suspensión.**

Por lo anterior lo invito a ponerse al día en su deuda, ya que esto le permite disfrutar del servicio y evitarse trámites, molestias y mayores costos. Siempre estamos para atenderlo,

Administrador



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GC-20 Información de la reconexión

Señor Suscriptor:
Código: _____

Me permito informarle que en la fecha le ha sido restablecido el servicio de acueducto, teniendo en cuenta su cumplimiento con el pago de la deuda.

Para la entidad es muy grato poder prestarle el servicio.

Agradeciendo su colaboración,

Administrador

Petición

Es la solicitud que presenta un usuario para recibir una información, una explicación, un documento, como podría ser de tarifas, normas y condiciones del servicio.

Queja

Es el manifiesto de inconformidad que hace un usuario en relación con la prestación del servicio, a la facturación o el desempeño de un funcionario. Ejemplo: deficiente prestación del servicio, error de facturación, mala atención del fontanero o del administrador, etc.

Recurso

Es la acción que interpone el solicitante contra la decisión de la entidad a su requerimiento.

Los recursos son: De reposición, que se presenta ante el mismo funcionario que tomó la decisión.

De apelación, que se presenta en forma subsidiaria ante la Superintendencia de Servicios Públicos, es decir, que el expediente de la queja es remitido **por la empresa** a la Superintendencia, cuando se ha fallado el recurso de reposición en contra del usuario.

MANUAL DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA



GESTIÓN EMPRESARIAL

1

MANUAL DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Índice

79	Manual de la administración financiera
79	Presupuesto
79	Elaboración o formulación
80	Estudio y aprobación
84	Disposiciones generales
84	Ejecución y control
85	Contabilidad
85	Concepto
85	Plan de cuentas
90	Balance general
91	Estado de pérdidas y ganancias
91	Comprobantes de contabilidad
95	Libros de contabilidad
95	Libro diario
95	Libro mayor
96	Libros auxiliares
96	Libro de Bancos

IV. Manual de la administración financiera

Recordemos lo dicho en la primera parte de este manual: una empresa prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios menores y en las zonas rurales con menos de 2400 usuarios, desde el punto de vista financiero, debe atender dos frentes de acción claves para garantizarle a la comunidad la prestación del servicio: la preparación, elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto y llevar la contabilidad.

El objetivo de esta parte del manual es brindar información sobre el manejo de las herramientas necesarias para el mejoramiento de la gestión financiera de la empresa.

Antes de entrar en el desarrollo de los temas vale la pena mencionar que si el servicio es administrado por el Municipio, éste debe llevar presupuesto y contabilidad separada para cada uno de los servicios prestados.

Cuando la entidad administradora es una empresa descentralizada del municipio, el presupuesto de ésta hace parte del presupuesto municipal y se debe elaborar y presentar con sujeción a las normas que rigen esta materia, dentro de los plazos previstos: Primer día de sesiones del mes de noviembre.

Presupuesto

El presupuesto es la estimación o cálculo anticipado de los ingresos y egresos de una empresa.

El proyecto de presupuesto debe contener:

- Ingresos: Operacionales y No Operacionales
- Egresos: Gastos de funcionamiento, Servicio a la deuda y Gastos de inversión
- Disposiciones Generales: Definiciones de los rubros o partidas del presupuesto.

Para la realización del presupuesto se deben seguir las siguientes etapas:

- Elaboración o formulación
- Estudio y aprobación
- Ejecución y control

Elaboración o formulación

En la etapa de elaboración o formulación se concreta el proyecto de presupuesto, mediante el cálculo de ingresos y egresos.



Los ingresos se proyectan haciendo un análisis detallado y real de las tarifas por servicio, aportes por conexión, número de suscriptores, matrículas en trámite, consumo promedio, tarifas actuales, porcentaje de actualización mensual e incrementos tarifarios; incluye los aportes aprobados por el municipio o por otras entidades oficiales o privadas, destinados a cubrir subsidios o a ejecución de obras e inversiones.

Los egresos se proyectan teniendo el cuidado de que se incluyan todos los costos y gastos que la empresa considere que va a ejecutar durante la próxima vigencia.


Estudio y aprobación

El proyecto de presupuesto debe ser elaborado por el administrador del ente prestador para su presentación ante el organismo competente de su aprobación:

- Si es una asociación de usuarios, una junta administradora o una empresa de carácter comunitario, el presupuesto será presentado a la Junta directiva y aprobado por la asamblea general.
- Si el ente prestador es directamente el municipio el proyecto de presupuesto se presentará ante la oficina de Planeación Municipal y posteriormente ante el Concejo.

En el formato GF-01 se propone un modelo de presupuesto de ingresos que contempla los conceptos o rubros que normalmente se requieren en un sistema de acueducto y alcantarillado. Sin embargo cada entidad puede utilizar solamente los rubros que más se adapten a sus propias necesidades.

Así mismo, el formato GF-02 contiene un modelo de presupuesto de egresos que, de igual manera, puede ser adaptado por los entes prestadores según sus conveniencias.

 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GF-01 Presupuesto de ingresos año _____		
Capítulo I- ingresos operacionales		
Artic.	Acueducto	Valor \$
1	Cargo fijo	
2	Consumo	
3	Aportes de conexión	
4	Multas, recargos, reconexiones	
5	Otros ingresos- aprovechamientos	
Alcantarillado		
6	Cargo fijo	
7	Consumo	
8	Multas, recargos	
9	Otros ingresos-Aprovechamientos	
Aseo		
10	Tarifa residencial	
Capítulo II- ingresos no operacionales		
Aportes del municipio		
11	Para subsidios	
12	Para inversiones	
13	Aportes de la nación	
14	Aportes del departamento	
15	Aportes de otras entidades	
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS		



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GF-02 Presupuesto de egresos

CAPÍTULO I. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO		Valor \$
Art.	Gastos administrativos	
	SERVICIOS PERSONALES	
1	Sueldo personal nómina	
2	Auxilio de transporte	
3	Prima de servicios	
4	Honorarios	
5	Prestación de servicios	
6	Capacitación	
7	Prima de vacaciones	
	TRANSFERENCIAS	
8	Fondo de cesantías	
9	Servicio médicos (EPS)	
10	Fondo de pensiones	
11	Aporte caja de compensación	
12	Aporte I.C.B.F.	
13	Aporte SENA	
14	Contribuciones a la Comisión de Regulación Y Superintendencia de Servicios Públicos	
	GASTOS GENERALES	
15	Materiales y suministros	
16	Compra de equipo de oficina	
17	Mantenimiento oficinas	
18	Servicios públicos	
19	Viáticos y gastos de viaje	
20	Impresos, publicaciones y publicidad	

21	Comunicaciones y transportes	
22	Dotación al personal	
23	Pólizas y seguros de manejo y cump.	
24	Sistematización y facturación	
25	Otros gastos generales	
	Gastos operacionales	
	SERVICIOS PERSONALES	
26	Sueldo personal nómina	
27	Auxilio de transporte	
28	Prima de servicios	
29	Honorarios	
30	Prestación de servicios	
31	Capacitación	
32	Indemnización por vacaciones	
33	Horas extras, dominicales y recargo noct.	
	TRANSFERENCIAS	
34	Fondo de cesantías	
35	Servicios médicos (EPS)	
36	Fondo de pensiones	
37	Aporte caja de compensación	
38	Aporte I.C.B.F.	
39	Aporte SENA	
	GASTOS GENERALES	
40	Materiales y suministros	
41	Compra de equipo de acued. Y alcant.	
42	Sustancias químicas	
43	Reactivos y elementos de laboratorio	
44	Energía para bombeo	
45	Viáticos y gastos de viaje	
46	Arrendamiento de equipos	
47	Seguros de equipos	

48	Dotaciones	
49	Mantenimiento de acueducto	
50	Mantenimiento de alcantarillado	
	Subtotal gastos de funcionamiento	
CAPÍTULO 2. SERVICIO DE LA DEUDA		
51	Amortización capital	
52	Intereses	
53	Comisiones	
CAPÍTULO 3. INVERSIONES		
54	Inversiones acueducto	
55	Inversiones alcantarillado	
56	Inversiones aseo	
	Total presupuesto de egresos	

Disposiciones generales

El tercer componente del proyecto de presupuesto es el anexo de las disposiciones generales, el cual consiste en un documento donde se hace una definición de todos y cada uno de los rubros de ingresos y de egresos que se anexan al presupuesto para la vigencia respectiva.

Ejecución y control

Aprobado el presupuesto de ingresos y egresos se abren los libros de control de ejecución presupuestal para la vigencia: uno para ingresos y otro para egresos.

Deben registrarse por capítulo y artículo en hoja separada para cada uno, todos los rubros constitutivos del presupuesto con la asignación fijada.

El control de ejecución presupuestal, es el registro ordenado, exacto y oportuno de las operaciones de ingresos, gastos, inversiones y aportes de la entidad.

El control se ejerce a través de los informes que se producen mensualmente, los cuales permiten conocer la manera como se está ejecutando el presupuesto.

- Cuadro de ejecución de control presupuestal

Mensualmente se debe elaborar este cuadro (Ver formato GF-03) tanto para INGRESOS como para EGRESOS (Ver Formato GF-04) Los datos requeridos para diligenciar este cuadro, se toman de los libros de ejecución presupuestal.

Los datos que se colocan en cada columna son los siguientes:

- (1) Valor del presupuesto inicial para cada rubro.
- (2) Valores en que el presupuesto inicial ha sido aumentado (crédito) o disminuido (contracrédito).
- (3) Valor del presupuesto modificado, es decir el inicial más el crédito o menos el contracrédito, según corresponda.
- (4) Participación del rubro en relación con el total del presupuesto. Se obtiene dividiendo la columna 3 por el total del presupuesto.
- (5) Se coloca el valor total de la ejecución acumulada de cada rubro, en la fecha determinada.
- (6) El porcentaje ejecutado es el valor de la ejecución acumulada (columna 5) dividido por el presupuesto definitivo de cada rubro (columna 3).
- (7) El porcentaje por ejecutar se obtiene restando de 100 el valor de la columna (6).

Contabilidad

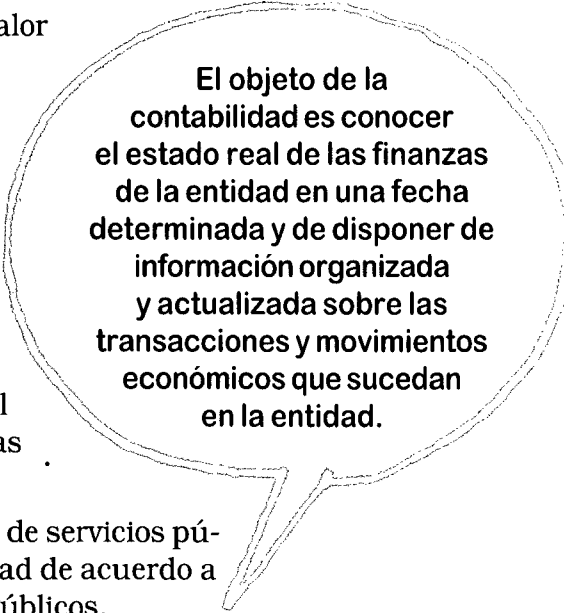
Concepto

La Contabilidad es una herramienta utilizada para el manejo de la información financiera del ente prestador de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Permite el ordenamiento y registro de todas las transacciones financieras que se causen en la empresa.

La Ley 142 de 1994, estableció que los entes prestadores de servicios públicos a los que se les aplique esta ley, deben llevar contabilidad de acuerdo a los sistemas que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos.

Plan de cuentas

La Superintendencia adoptó el Plan de contabilidad para entes prestadores de servicios públicos domiciliarios, Mediante la resolución 1416 de 1997, modificada parcialmente por la resolución 04493 de 1999.



El objeto de la contabilidad es conocer el estado real de las finanzas de la entidad en una fecha determinada y de disponer de información organizada y actualizada sobre las transacciones y movimientos económicos que sucedan en la entidad.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.

Formato GF-03 Cuadro control de ejecución presupuestal de ingresos

Mes: _____ Año: _____

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

Art.	Concepto	Presupuesto Inicial	Modificaciones Cred + contr -	Presupuesto Definitivo	%	Ejecución Acumulada	% Ejecutado	% por Ejecutar
	Capítulo I. Ingresos operacionales							
	ACUEDUCTO							
	Cargo fijo							
	Consumo							
	Aportes de conexión							
	Multas, recargos y reconexiones							
	Otros ingresos - aprovechamientos							
	ALCANTARILLADO							
	Cargo fijo							
	Consumo							
	Aportes de conexión							
	Otros ingresos							
	ASEO							
	Tarifa residencial							
	Otros ingresos							
	Capítulo II. Ingresos no operacionales							
	APORTES DEL MUNICIPIO							
	Para Subsidios							
	Para Inversiones							
	APORTES DE LA NACIÓN							
	APORTES DEL DEPARTAMENTO							
	APORTES DE OTRAS ENTIDADES							
	TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS							



Municipio de Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GF-04 Cuadro control de ejecución presupuestal de egresos


Mes: _____ Año: _____

(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)


Art.	Concepto	Presupuesto Inicial	Modificaciones Cred + contr -	Presupuesto Definitivo	%	Ejecución Acumulada	% Ejecutado	% por Ejecutar
	CAPÍTULO I. GASTOS DE FUNCIONAMIENTO							
	Gastos Administrativos							
	SERVICIOS PERSONALES							
	Sueldo personal nómina							
	Auxilio de transporte							
	Prima de servicios							
	Honorarios							
	Prestación de servicios							
	Capacitación							
	Prima de vacaciones							
	TRANSFERENCIAS							
	Fondo de cesantías							
	Servicio médico (EPS)							
	Fondo de pensiones							
	Aporte caja de compensación							
	Aportes I.C.B.F.							
	Aporte SENA							
	Contribución a la com. de Regulación y Superintendencia de Serv. Públicos							
	GASTOS GENERALES							
	Materiales y suministros							
	Compra de equipo de oficina							

Continúa ►

► Continuación

 Municipio de Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GF-04 Cuadro control de ejecución presupuestal de egresos								
			Mes: _____	Año: _____				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	Concepto	Presupuesto Inicial	Modificaciones Cred + contr -	Presupuesto Definitivo	%	Ejecución Acumulada	% Ejecutado	% por Ejecutar
	Mantenimiento oficinas							
	Servicios públicos							
	Viáticos y gastos de viaje							
	Impresos, publicaciones y publicidad							
	Comunicaciones y transportes							
	Dotación al personal							
	Pólizas y seguros de manejo y cump.							
	Sistematización y facturación							
	Otros gastos generales							
	Gastos operacionales							
	SERVICIOS PERSONALES							
	Sueldo personal nómina							
	Auxilio de transporte							
	Prima de servicios							
	Honorarios							
	Prestación de servicios							
	Capacitación							
	Indemnización por vacaciones							
	Horas extras, dominicales y rec. noct.							
	TRANSFERENCIAS							
	Fondo de cesantías							
	Fondo de pensiones							
	Aporte caja de compensación							
	Aporte I.C.B.F							

► Continuación

 Municipio de Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. Formato GF-04 Cuadro control de ejecución presupuestal de egresos								
		Mes: _____		Año: _____				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	Concepto	Presupuesto Inicial	Modificaciones Cred + contr -	Presupuesto Definitivo	%	Ejecución Acumulada	% Ejecutado	% por Ejecutar
	Aporte SENA							
	GASTOS GENERALES							
	Materiales y suministros							
	Compra de equipo de acued. Y alcant.							
	Sustancias químicas							
	Reactivos y elementos de laboratorio							
	Energía para bombeo							
	Viáticos y gastos de viaje							
	Arrendamiento de equipos							
	Seguros de equipos							
	Dotaciones							
	Mantenimiento de acueducto							
	Mantenimiento de alcantarillado							
	Mantenimiento de aseo							
	Subtotal gastos de funcionamiento							
	CAPÍTULO II. SERVICIO DE LA DEUDA							
	Amortización capital							
	Intereses							
	Comisiones							
	Inversiones Acueducto							
	Inversiones Alcantarillado							
	Inversiones Aseo							
	Total presupuesto							

El Plan de Contabilidad para entes prestadores de servicios públicos domiciliarios es muy extenso, dado que está diseñado tanto para empresas de gran tamaño de las ciudades capitales como para los pequeños entes prestadores, tales como asociaciones de usuarios, juntas administradoras, juntas de acción comunal, organizaciones de administración pública cooperativa y municipios pequeños con menos de 12.000 habitantes.

Dada la extensión y complejidad del Plan Único de Cuentas, en el presente manual se han extractado las cuentas que se consideran de uso más frecuente en las empresas objeto de la presente cartilla, con el propósito de orientar en la elaboración de los principales informes o estados financieros: el Balance General y el Estado de Excedentes y Pérdidas. Ello no impide que el ente prestador pueda utilizar las demás cuentas del Plan Único. La descripción de estas cuentas y su manejo contable se presentará en el capítulo de anexos.

Balance general

El Balance es el informe condensado de lo registrado mensualmente en los libros contables. Da a conocer la situación financiera del ente prestador con respec-



to a sus activos, pasivos y patrimonio en una fecha determinada. El formato GF-05 contiene las cuentas de uso más frecuente para la presentación del balance general en pequeñas empresas.

Estado de pérdidas y ganancias

Este estado financiero es también conocido como **ESTADO DE RESULTADOS**. Es un resumen que se hace periódicamente para comparar todos los ingresos con los gastos de un ejercicio y determinar las utilidades o las pérdidas generadas durante ese período.

Se presentan las cuentas del estado de pérdidas y ganancias, diferenciando entre aquellas más utilizadas por las entidades prestadoras de menor tamaño y aquellas que no aplicarían, pero que pueden ser utilizadas en la medida en que se va haciendo más complejo el manejo financiero del ente prestador. Precisamente lo que busca esta guía es eso : que el mejoramiento de la gestión empresarial debe conducir a la diversificación de las transacciones financieras y, por ende, a la necesidad ascendente de hacer uso de nuevas cuentas. Para la presentación del estado de Pérdidas y Ganancias, se puede utilizar el formato GF-06.

Comprobantes de contabilidad

Todas las operaciones financieras que realice la entidad deben contabilizarse tomando como base sus respectivos soportes.

Los soportes de las operaciones son por ejemplo: el recibo del pago de un usuario por el servicio prestado, el recibo por pago de una tarifa de conexión, el cuadro de pago de la nómina, el recibo de pago por la compra de sulfato, el formato de facturación, etc.

A modo de ejemplo, al producir la facturación, es decir, al elaborar los recibos que se enviarán a los usuarios para cobrar el servicio, se debe hacer un comprobante, para contabilizar esos ingresos, que son ciertos, pero que los usuarios pagarán posteriormente. Los datos de la facturación que deben estar registrados en el formato GF-07 son los que aparecen en la página 94.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P
Formato GF-05. Balance general al 31 de diciembre del 2000

Código	DENOMINACIÓN	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
		1999	2000	1999	2000	1999	2000
ACTIVO							
11	EFFECTIVO						
1105	Caja						
1110	Bancos y corporaciones						
1116	Fondos de recuperación de la inversión						
1117	Fondos para subsidios						
14	DEUDORES						
1405	Cuentas por cobrar						
1475	Deudas de difícil cobro						
1480	Provisión para deudores (cr)						
15	INVENTARIOS						
1510	Mercancías en existencia						
1515	Materias primas y suministros						
16	PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO						
1605	Terrenos						
1610	Semovientes						
1640	Edificaciones						
1645	Plantas y ductos						
1655	Maquinaria y equipo						
1660	Equipo médico y científico						
1665	Muebles y enseres y equipo de oficina						
1670	Equipo de comunicación y computación						
1675	Equipo de transporte, tracción y elevación						
1685	Depreciación acumulada (cr)						
1686	Amortización acumulada (cr)						
18	RECURSOS NATURALES Y DEL AMBIENTE						
1805	Recursos renovables						
	TOTAL ACTIVOS						
2	PASIVO						
22	DEUDA PÚBLICA						
2205	Interna						
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS						
2305	Obligaciones financieras nacionales						
24	CUENTAS POR PAGAR						
2405	Proveedores nacionales						
2410	Contratistas						
2425	Acreedores						
2430	Subsidios asignados						
25	OBLIGACIONES LABORALES						
2505	Salarios y prestaciones sociales						
2510	Pensiones por pagar						
	TOTAL PASIVOS						
3	PATRIMONIO						
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL						
3225	Resultados de ejercicios anteriores						
3230	Resultados del ejercicio						
3245	Revalorización del patrimonio						
	TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO						



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P
Formato GF-06. Estado de resultados a 31 de diciembre del 2000

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
		1999	2000	1999	2000	1999	2000
4	INGRESOS						
42	VENTA DE BIENES						
4210	Bienes comercializados						
43	VENTA DE SERVICIOS						
4321	Servicio de acueducto						
4322	Servicio de alcantarillado						
4323	Servicios de aseo						
A	TOTAL INGRESOS OPERACIONALES						
61	COSTO DE VENTAS						
6131	Servicio de acueducto						
6132	Servicio de alcantarillado						
6133	Servicio de aseo						
B	TOTAL COSTO DE VENTAS						
C=A-B	UTILIDAD BRUTA						
MENOS:	GASTOS						
51	ADMINISTRACIÓN						
5105	Servicios personales						
5110	Generales						
53	AGOTAMIENTOS Y DEPRECIACIONES						
D	TOTAL GASTOS						
E=C-D	Utilidad operacional						
48	OTROS INGRESOS						
4805	Financieros						
58	OTROS GASTOS						
5815	Ajustes de ejercicios anteriores						
F=48-58	UTILIDAD MARGINAL						
G=E-F	UTILIDAD NETA						

Las organizaciones de usuarios, municipios menores y zonas rurales deberán presentar únicamente: Balance General y Estado de Resultados de los servicios públicos que prestan.

Facturación correspondiente al mes de abril/99

Total servicio de acueducto.....	\$ 2.500.000.00
- Por cargo fijo.....	\$ 900.000.00
- Por consumo.....	\$ 1.600.000.00
Total servicio de alcantarillado.....	\$ 700.000.00
Valor total de la facturación de los servicios	\$ 3.200.000.00

La contabilización se inicia, elaborando el comprobante de contabilidad, en el cual se registra el movimiento efectuado, indicando la fecha y las cuentas afectadas en la operación.

Se presenta un modelo de formato de comprobante de contabilidad que puede ser reproducido o se puede adquirir en las papelerías.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GF-07 Comprobante de contabilidad

FECHA: Mayo 3 de 1999 NUMERO: 00350

CONCEPTO: Para contabilizar la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondientes al mes de abril de 1999

Código de cuenta	Nombre de la cuenta	Parciales	Débito	Crédito
14	Deudores		3.200.000	
1405	Cuentas por cobrar	3.200.000		
	Ingresos			
43	Venta de servicios			3.200.000
4321	Servicio de acueducto	2.500.000		
4322	Servicio de alcantarillado	700.000		
Totales			3.200.000	3.200.000

Libros de contabilidad

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha dispuesto que los libros de contabilidad que deben llevar las entidades prestadoras de servicios públicos son los siguientes:

- Libro mayor
- Libro diario
- Libro de Inventarios y Balances
- Libro de Registros y Accionistas
- Libros Auxiliares necesarios

En este manual dirigido a entes prestadores con menos de 2400 suscriptores se hace una presentación muy breve de tres libros que se consideran importantes para este tipo de empresas: el libro diario, el libro mayor y los libros auxiliares necesarios. Veamos cada uno de ellos:

Libro diario.

Los comprobantes del día se deben registrar en el libro diario, en el cual se anota la fecha, el número del comprobante y los totales débito y crédito de cada cuenta movida en el comprobante.

En este libro se deben anotar todas las cuentas del Plan Contable.

Partiendo del ejemplo de comprobante, donde sólo se afectaron dos cuentas, se registra el movimiento en el libro diario (Ver en formato GF-08)

Libro mayor

Al finalizar el mes se suma el movimiento del libro diario, por cada cuenta, tanto débito como crédito y estos totales se pasan al libro mayor y de balances (Ver formato GF-09).



Libros auxiliares.

Cada cuenta tiene sus respectivas subcuentas, así por ejemplo:

- La cuenta 1110 es BANCOS Y CORPORACIONES

- Las subcuentas pueden ser:

- 111001 Bancos
- 111002 Corporaciones de Ahorro y Vivienda
- 111003 Cooperativas de Ahorro

- Libro de Bancos

Es el libro donde se registran las transacciones efectuadas en los bancos, ya sea por giro de cheques o consignaciones realizadas en ellos, permitiendo conocer en el corto plazo la disponibilidad de recursos; para esto es necesario consolidar la información diariamente.

Los espacios en el Libro de Bancos están asignados para los siguientes datos: fecha, detalle, columnas débito, crédito y saldo. En el detalle se deben mencionar en caso de pago, el número del comprobante de egreso, cheque y concepto. Si es por ingreso, el número del recibo de caja, el concepto y el valor.

Los dineros que ingresan a la cuenta bancaria o corporación (consignaciones) se anotan en la columna Crédito y los que salen por pagos que realiza la entidad (cheques o retiros) se anotan en la columna Débito. La diferencia entre débito y crédito se registra en la columna Saldo y es el dinero disponible que tiene la entidad.



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P.
Formato GF-08 Modelo de formato de libro diario

Libro Diario


FECHA	N° COMPROB.	CONCEPTO	CAJA		BANCOS		CUENTAS X COBRAR		VENTA DE SERVICIOS	
			débito	crédito	débito	crédito	débito	crédito	débito	crédito
Mayo 3/99	00350	Facturación de abril/99					3.200.000			3.200.000
Totales							3.200.000			3.200.000



Municipio: Campoalegre
AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P
Formato GF- 09. Libro mayor

Código	CUENTAS DEL BALANCE	Saldo Anterior		Mes de Mayo		Saldo Siguiete	
		Débito	Crédito	Débito	Crédito	Débito	Crédito
1	ACTIVO						
11	EFFECTIVO						
1105	Caja						
1110	Bancos						
1116	Fondos de recuperación de la inversión						
1117	Fondos de subsidios						
14	DEUDORES						
1405	Cuentas por cobrar						
1475	Deudas de difícil cobro						
1480	Provisión para deudores (CR)						
15	INVENTARIOS						
1510	Mercancías en existencia						
1515	Materias primas y suministros						
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO						
1605	Terrenos						
1610	Semovientes						
1640	Edificaciones						
1645	Plantas y ductos						
1655	Maquinaria y equipo						
1660	Equipo médico y científico						
1665	Muebles, enseres y equipo de oficina						
1670	Equipo de comunicación y computación						
1675	Equipo de transporte, tracción y elevación						
1685	Depreciación acumulada (CR)						
1686	Amortización acumulada (CR)						
18	RECURSOS NATURALES Y DEL AMBIENTE						
1805	Recursos renovables						
2	PASIVO						
22	DEUDA PUBLICA						
2205	Interna						
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS						
2305	Nacionales						
24	CUENTAS POR PAGAR						
2405	Proveedores nacionales						
2410	Contratistas						
2425	Acreedores						
2430	Subsidios asignados						
25	OBLIGACIONES LABORALES						
2505	Salarios y prestaciones sociales						
2510	Pensiones por pagar						
3	PATRIMONIO						
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL						
3225	Resultados de ejercicios anteriores						
3230	Resultados del ejercicio						
3245	Revalorización del patrimonio						



 Municipio: Campoalegre AGUAS DE CAMPOALEGRE E.S.P. GF-10 Formato de Libro de Bancos				
Fecha	Detalle	Crédito	Débito	Saldos

El último día del mes se debe hacer el cierre del libro, sumando las columnas débito y crédito. Con base en el extracto que le manda la entidad bancaria, se debe hacer la Conciliación Bancaria la cual consiste en confrontar los datos enviados por el banco contra el libro auxiliar de la entidad (libro de bancos Formato GF-10)

Esta conciliación se hace para establecer las diferencias, hacer las aclaraciones y correcciones del caso y unificar el saldo para iniciar el mes siguiente.



ANEXOS

Índice

99	Anexo N° 1 Modelo de contrato de condiciones uniformes
103	Anexo N° 2. - Modelo de disposiciones generales del presupuesto
103	Ingresos
103	Capítulo I- ingresos operacionales
103	Acueducto
103	Alcantarillado
103	Capítulo II. Ingresos no operacionales
104	Egresos
104	Capítulo I. Gastos de funcionamiento
104	Gastos administrativos
104	Servicios personales
105	Transferencias
105	Gastos generales
106	Gastos operacionales
106	Servicios personales
106	Transferencias
106	Gastos generales
107	Capítulo II.- Servicio de la deuda
107	Capítulo III.- Gastos de inversión
108	Anexo N° 3 Descripción y dinámica de las cuentas del plan contable
153	Glosario
155	Referencias bibliográficas

ANEXO N° 1

MODELO DE CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES**MODELO DE CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO**

CLÁUSULA PRIMERA .- PARTES EN EL CONTRATO: Son partes en el Contrato de Servicios Públicos, en adelante CSP, la Empresa y los suscriptores. Los usuarios serán partes del contrato, vinculados por él, y por lo tanto, suscriptores. Una vez celebrado el contrato, serán también suscriptores solidarios en los derechos y deberes del primero, el propietario del inmueble, o de la parte de éste en donde se presten los servicios públicos; los poseedores y tenedores, en cuanto sean beneficiarios del contrato, y por lo tanto, usuarios; y los demás usuarios capaces. **CLÁUSULA SEGUNDA- OBJETO:** El presente Contrato tiene por objeto el que la Empresa preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del usuario, en un inmueble, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la Empresa lo permita, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la reglamentación tarifaria vigente. **CLÁUSULA TERCERA- CONDICIONES DEL SUScriptor:-** La empresa está dispuesta a celebrar el contrato para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado y, por lo tanto, a tener como suscriptor, cualquier persona capaz que los solicite, siempre que sea propietaria, poseedora o tenedora del inmueble, o de una parte de él, si ese inmueble o la parte respectiva, reúnen las condiciones de acceso a que se refieren la cláusula quinta de este contrato. **CLÁUSULA CUARTA.- CONDICIONES DE LA SOLICITUD:** La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse por escrito o verbalmente, en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan conocer la voluntad inequívoca del suscriptor potencial, identificarlo, identificar la naturaleza de sus actividades y estimar el consumo a que el contrato daría lugar. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán a los suscriptores que deseen completarlos directamente. La Empresa, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan arriba, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas definiciones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución. La empresa en ningún caso tomará más de cuarenta (40) días para dar respuesta, y ésta siempre será motivada. **CLÁUSULA QUINTA- CELEBRACION:** El presente contrato se perfecciona cuando el propietario o quien legalmente utiliza un inmueble determinado o parte de él, solicita la prestación del servicio, siempre y cuando no exista otro contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble o sobre la misma parte de él y las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la Empresa así lo permita; o en el caso de haber recibido efectiva y legalmente la prestación del servicio objeto del presente contrato. **CLÁUSULA SEXTA.- CESIÓN DEL CONTRATO** Salvo que las partes dispongan lo contrario, se entiende que hay cesión del presente contrato cuando medie enajenación del bien raíz al cual se le suministra el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio. **CLÁUSULA SEPTIMA.- COBRO DE TARIFAS ADEUDADAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Las deudas derivadas del presente contrato podrán ser cobradas ejecutivamente ante los jueces competentes o ejerciendo la jurisdicción coactiva. *(La segunda alternativa sólo es aplicable a las empresas oficiales de servicios públicos)*. La factura expedida por la Empresa y firmada por el representante legal de la misma, prestará mérito ejecutivo. **CLÁUSULA OCTAVA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS:** La Empresa tendrá las siguientes obligaciones: a) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la empresa. Dicha obligación se hace exigible a partir del momento en el que para la empresa sea técnicamente posible, es decir a partir de la conexión al servicio, la cual deberá realizarse dentro del término previsto en la cláusula cuarta de este contrato, del pago de los aportes por conexión por parte del suscriptor, lo cual no podrá exceder de días *(La Empresa debe señalar términos razonables)* a partir del momento en que la empresa le notifica el valor de los mismos, y del otorgamiento de un título valor para garantizar las facturas, cuando la empresa lo requiera. b) Recolectar y transportar, en forma permanente los residuos, especialmente líquidos *provenientes del inmueble objeto del servicio*, por medio de tuberías y conductos legalmente autorizados por la Empresa, así como realizar la disposición final de los mismos de conformidad con las normas vigentes. c) Medir los consumos, cuando sea técnicamente posible o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994. d) Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor, de acuerdo con los parámetros y en los tiempos señalados por la Ley 142 de 1.994 o por las autoridades competentes. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura aquélla señalada para el primer vencimiento. e) Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios siempre y cuando reúnan las condiciones técnicas definidas por el Ministerio de Desarrollo. f) Entregar oportunamente las facturas a los suscriptores o usuarios, de conformidad con lo previsto en la cláusula décima séptima, g) Ayudar al suscriptor o usuario a detectar el sitio y la causa de fugas imperceptibles de agua, en el interior del inmueble. h) En el momento de preparar las facturas, investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. i) Informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes del presente contrato j) Disponer en la sede de la Empresa siempre de copias legibles de las condiciones uniformes de este contrato y del Reglamento de Usuarios expedido por la Empresa; el presente contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o usuario que lo solicite k) Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio l) Restablecer el servicio, cuando éste ha sido suspendido o cortado por una causa imputable al suscriptor, una vez haya desaparecido la causal que le dio origen, se hayan cancelado los gastos de reinstalación y reconexión y se hayan satisfecho las demás sanciones en un término no superior a días hábiles *(La Empresa deberá establecer un plazo razonable de acuerdo con su capacidad técnica)* m) Las demás condi-

das en la Ley 142 de 1.994 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes. **CLÁUSULA NOVENA.- OBLIGACIONES DEL SUScriptor O USUARIO:** El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: a) No cambiar las condiciones ni de la destinación del inmueble receptor del servicio, sin el lleno de los requisitos exigidos por la Empresa. El suscriptor deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad, autorización a la Empresa para realizar cualquier cambio en las condiciones del inmueble y la Empresa deberá dar trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles. b) No variar el uso del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado declarado o convenido con la Empresa, sin previa autorización de la misma. El suscriptor deberá solicitar con quince (15) días hábiles de anterioridad autorización a la Empresa para realizar cualquier variación en el uso del servicio y la Empresa deberá dar trámite a la solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles. c) Realizar el pago de los aportes de conexión. d) Adquirir, instalar y mantener los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la empresa, siempre que hayan sido autorizadas por el Ministerio de Desarrollo. Igualmente, reparar y reemplazar dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. e) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. f) Pagar oportunamente las facturas que hayan sido entregadas cumpliendo los requisitos legales. g) Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura por concepto del servicio prestado cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. h) Garantizar con un título valor el pago de las facturas a su cargo, en los siguientes eventos:(La Empresa debe definir los casos en los cuales exigirá tal título) i) Dar aviso a la empresa de la existencia de fallas o daños en el servicio, cuando éstos se presenten. j) Para el restablecimiento del servicio suspendido o que haya sido objeto de corte por causas imputables al suscriptor o usuario, eliminar la causa que dio origen a esas actuaciones, pagar los gastos de reinstalación o reconexión en los que incurra la empresa y satisfacer las demás sanciones previstas k) Permitir a la empresa el cambio de acometida y medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para la prestación del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor. l) Permitir a las empresas el retiro del medidor y de la acometida, en caso de que las empresas lo requieran para el corte del servicio. Para estos efectos, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor, dar aviso previo al suscriptor o usuario de manera escrita sobre el día y hora en que la revisión sería realizada y respetar las normas del Código de Policía sobre penetración a domicilio ajeno. n) Pagar las multas impuestas por la empresa, de acuerdo con las disposiciones vigentes. ñ) Las demás contenidas en la Ley 142 de 1.994 y en las normas expedidas por las Autoridades Competentes. **CLÁUSULA DÉCIMA.- DERECHOS DE LAS PARTES EN EL CONTRATO:** Se entienden incorporados en el presente Contrato los derechos que a favor de los suscriptores o usuarios y de las empresas, se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1.994, demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adiciones o subroguen. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS:** La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida serán de quien los hubiere pagado, si no fuesen inmuebles por adhesión, caso en el cual pertenecerán al propietario del inmueble al cual adhieren En virtud de lo anterior, el suscriptor no queda eximido de las obligaciones resultantes del presente contrato que se refieran a esos bienes. Cuando la Empresa construya las redes, los equipos y los elementos que integran las acometidas externas que se utilicen para prestar los servicios a los que se refiere este contrato, está obligada a conservar la prueba de los gastos que realice. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS:** El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos. Los recursos se presentarán, tramitarán y decidirán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo y cuando no exista norma en dicho Código o en la LSPD, se tendrán en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela. Las quejas, peticiones y reclamos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la Empresa. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación. Los recursos se regirán por las siguientes reglas: 1. Contra los actos en los cuales se niegue la prestación del servicio, suspensión, terminación, corte, facturación e imposición de multas que realice la Empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo contempla la Ley. El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a aquél en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario en las oficinas de _____ (Debe indicarse la oficina encargada). 2. No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. 3. El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse por escrito dentro de los cinco (5) días siguientes hábiles a la fecha de conocimiento de la decisión. 4. Estos recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. 5. La Empresa podrá practicar pruebas, cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La práctica de dichas pruebas se sujetará a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. 6. La Empresa no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Sin embargo, para interponer los recursos contra el acto que decida la reclamación, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso o del promedio de consumo de los últimos cinco periodos. 7. El recurso de apelación, cuando haya sido concedido expresamente por la ley, será subsidiario del de reposición y deberá ser presentado ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Para responder las quejas, peticiones, reclamos y recursos, la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que éstos han sido resueltos en forma favorable respecto de quien interpuso la queja, petición, reclamo o recurso. **Notificaciones:** Los actos que decidan las quejas y reclamaciones deberán constar por escrito y se notificarán en la misma forma en que se hayan presentado, a saber: personalmente, por correo, por fax o por cualquier otro medio de comunicación similar. Aquellos actos que decidan los recursos y peticiones se notificarán de conformidad con lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. La Empresa no suspenderá, terminará o cortará el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna, salvo en los casos de suspensión en interés del servicio. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL**

SERVICIO: El incumplimiento de la Empresa en la prestación continua de un servicio de buena calidad, se denomina falla en la prestación del servicio. El acacimiento de una falla en la prestación del servicio confiere el derecho al suscriptor o usuario, desde el momento en que se presente, a la resolución del contrato, o su cumplimiento con las reparaciones de que trata el artículo 137 de la Ley 142 de 1.994. La indemnización de perjuicios no procede si hay fuerza mayor o caso fortuito.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: 1. Suspensión de Común Acuerdo: El servicio puede suspenderse cuando lo solicite un suscriptor o usuario vinculado al contrato, siempre y cuando convengan en ello la Empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la Empresa, y el suscriptor y los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de suspensión del contrato, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la empresa no ha recibido oposición, se suspenderá el contrato. 2. Suspensión en interés del Servicio: Es la suspensión que efectúa la Empresa para: a.) hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios. b.) evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos. Los eventos anteriormente citados no constituyen falla en la prestación del servicio. 3. Suspensión por incumplimiento: La suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, imputable al suscriptor o usuario, tiene lugar en los siguientes eventos: a) No pagar antes de la fecha señalada en la factura para la suspensión del servicio sin exceder en todo caso de tres (3) períodos de facturación, salvo que medie reclamación o recurso interpuesto. b) Hacer conexiones fraudulentas o sin autorización de la Empresa. c) Dar al servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, o al inmueble receptor de dicho servicio, un uso distinto al declarado o convenido con la Empresa, sin previa autorización de la Empresa. d) Realizar modificaciones en las acometidas, carga y capacidad instalada o hacer conexiones externas sin previa autorización de la Empresa. e) Proporcionar, de forma permanente o temporal, el servicio público domiciliario a otro inmueble o usuario distinto al beneficiario del servicio. f) Adulterar las conexiones o aparatos de medición o de control, así como alterar el normal funcionamiento de éstos. g) Dañar o retirar el equipo de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete. h) Cancelar las facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, salvo que exista causa justificada de no pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, o cuando se cancele el servicio con una cuenta de cobro adulterada. i) Interferir en la utilización, operación y mantenimiento de las redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la Empresa o de los suscriptores o usuarios. j) Impedir a los funcionarios, autorizados por la Empresa y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o la lectura de contadores. k) No efectuar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes de la Empresa por razones técnicas o de seguridad en el suministro del servicio. l) Conectar equipos sin la autorización de la Empresa a las acometidas externas. m) Efectuar sin autorización de la Empresa una reconexión cuando el servicio se encuentre suspendido. n) Incumplimiento de las normas ambientales vigentes sobre manejo, conservación y cuidado del agua, así como de los residuos líquidos. ñ) La alteración inconulta y unilateral por parte del suscriptor o usuario de las condiciones contractuales de prestación del servicio. o) Las demás previstas en la ley 142 de 1.994 y normas concordantes. 4. No procederá la suspensión del servicio por la causal establecida en el literal a) de esta cláusula cuando la Empresa: a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la LSPD. b) Entrega de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado. c) No factura el servicio prestado. Si la Empresa procede a la suspensión del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reinstalar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario. 5. La Empresa, en el momento en que realice la suspensión del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación. 6. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. 7. Haya o no suspensión, la empresa puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y las condiciones uniformes del contrato le conceden, en el evento de un incumplimiento imputable al suscriptor o usuario.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA.- TERMINACION DEL CONTRATO: La Empresa podrá tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio en los siguientes eventos: a) Por mutuo acuerdo cuando lo soliciten un suscriptor o un usuario vinculado al contrato, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados; o si lo solicita la empresa, y el suscriptor, los usuarios vinculados, y los terceros que puedan resultar afectados convienen en ello. Para efectos de proteger los intereses de terceros, cuando exista solicitud de terminación del contrato, se enviará comunicación a las personas que se conozca que viven en el inmueble donde se presta el servicio, y se fijará copia de ella en una cartelera en un lugar público de las oficinas de la empresa; al cabo de cinco (5) días hábiles de haber hecho entrega de ella a algún consumidor o de haberla fijado en cartelera, si la empresa no ha recibido oposición, se terminará el contrato. b) Incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la Empresa o a terceros. Son causales que afectan gravemente a la Empresa o a terceros las siguientes: 1. El atraso en el pago de tres (3) facturas de servicios 2. Reincidencia en algunas de las causales de suspensión por incumplimiento, enunciadas en la cláusula décima cuarta dentro de un período de dos (2) años c) El no pago oportuno en la fecha que la Empresa señale para el corte del servicio. d) Suspensión del servicio por un período continuo de cinco (5) meses, excepto cuando la suspensión haya sido solicitada por el suscriptor o usuario, o cuando la suspensión obedezca a causas imputables a la Empresa. e) Demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio.

PARÁGRAFO 1.- No se procederá a dar por terminado el contrato y a cortar el servicio por las causales establecidas en los literales b) numeral 1) y c) de esta cláusula cuando la Empresa: a) Habiendo incurrido en falla en la prestación del servicio no haya procedido a hacer las reparaciones establecidas en el artículo 136 de la LSPD. b) Entregue de manera inoportuna la factura, y habiendo solicitado el suscriptor duplicado de la misma, no se le haya enviado. c) No factura el servicio prestado. Si la Empresa procede al corte del servicio estando incurso dentro de estas circunstancias, deberá reconectar el servicio sin costo alguno para el suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 2.- La Empresa, en el momento en que realice el corte del servicio deberá entregar una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA.- RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO EN CASO DE SUSPENSIÓN O CORTE: Para restablecer el servicio, si la suspensión o corte fueron

imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, así como satisfacer las demás sanciones previstas en el Reglamento de Usuarios. **CLÁUSULA DÉCIMA SEPTIMA.- FACTURACIÓN:** La factura expedida por la empresa deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos: a) El nombre de la empresa responsable de la prestación del servicio b) Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio c) Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro d) Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio e) Período de facturación del servicio f) El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente. g) Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. h) Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo. i) La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores. j) Valor y fechas de pago oportuno. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que la empresa tenga derecho, relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán, nítidamente, de los que originan los consumos o cargos fijos y la razón de los mismos se explicará en forma precisa. En las facturas expedidas por la Empresa, ésta cobrará los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, prestados directamente, así como los prestados por otras personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para los que se hayan celebrado convenios con tal propósito, según las tarifas autorizadas y publicadas de acuerdo con las disposiciones legales. Las facturas se entregarán _____ (*mensual o bimestralmente*), si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o _____ (*mensual, bimestral o trimestral*) si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales, en cualquier hora y día hábil, a cualquier consumidor permanente que se encuentre en el predio en el que se presta el servicio;. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente; en las zonas rurales _____ (*La Empresa deberá indicar el período y el sitio de entrega de la factura*) **CLÁUSULA DECIMA OCTAVA.- IMPOSIBILIDAD DE MEDICION.-** Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante el período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así: Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos tres períodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores, medidos con instrumentos, de la misma o de otras empresas de servicios públicos, durante los últimos tres períodos de facturación, si el número y las actividades de los consumidores beneficiados con el contrato de esos otros suscriptores, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar. De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato. Los mismos procedimientos se aplicarán cuando la empresa acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. En cuanto al servicio de alcantarillado, por las dificultades técnicas en hacer mediciones individuales del consumo, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. **CLÁUSULA DECIMA NOVENA.- CONDICIONES DE PAGO.-** Las facturas que se emitan en desarrollo de este contrato, y en cuanto incluyan solo valores por servicios de acueducto y alcantarillado, deben ser pagadas en forma conjunta; y las sanciones aplicables por falta de pago procederán respecto al valor de la suma de ambos servicios. El usuario o suscriptor deberá efectuar el pago del servicio y demás aspectos inherentes al desarrollo del contrato dentro de los plazos señalados en las facturas y en _____. (*La Empresa debe indicar los sitios donde se pueden realizar los pagos: instalaciones de la empresa, bancos, etc.*) Todo suscriptor o usuario está en la obligación de verificar que la factura remitida corresponde al inmueble receptor del servicio. El pago realizado sólo se imputará a la cuenta del inmueble cuya factura hubiese sido cancelada. **CLÁUSULA VIGESIMA .- INTERESES DE MORA:** En el evento en que el suscriptor o usuario incurra en mora en el pago de las tarifas por concepto de la prestación del servicio objeto del presente contrato, la empresa podrá aplicar intereses de mora sobre saldos insolutos, dentro de los parámetros establecidos en la Ley 45 de 1.990 o las normas que la modifiquen, adicionen o subroguen. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- VIGENCIA DEL CONTRATO:** El presente Contrato se entiende celebrado por un término indefinido, salvo que las partes decidan darlo por terminado por las causales previstas en el Contrato y en la Ley.

ANEXO N° 2

MODELO DE DISPOSICIONES GENERALES DEL PRESUPUESTO**INGRESOS****Capítulo I- ingresos operacionales**

Corresponden a los ingresos que se reciben por la venta de servicios, propios de las actividades que desarrolla la entidad.

ACUEDUCTO**1.- CARGO FIJO**

El cargo fijo es independiente del nivel de consumo y su valor depende del estrato socio económico en que se encuentre clasificado el inmueble.

2.- CONSUMO

Es el valor del total de metros cúbicos consumidos, liquidados por la tarifa de acuerdo con los rangos de consumo.

3.- APORTES DE CONEXIÓN

Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Comprende los conceptos de medidor, materiales, mano de obra y demás gastos necesarios.

4.- MULTAS, RECARGOS Y RECONEXIONES

Incluye los recaudos por concepto de intereses de financiación por tarifas de conexión, intereses moratorios por deudas de los usuarios, las tarifas de reconexión o reinstalación, etc.

5.- OTROS INGRESOS - APROVECHAMIENTOS

Incluye los recaudos por concepto de derechos de multas a contratistas, pliegos de licitación y otros que no están clasificados en los numerales anteriores.

ALCANTARILLADO**6.- TARIFA DE ALCANTARILLADO**

Es el cobro que hace periódicamente la entidad a cada uno de los usuarios a quienes presta el servicio de Alcantarillado. La tarifa equivale a un porcentaje del valor facturado a cada usuario por concepto de la prestación del servicio de Acueducto. De acuerdo con las normas vigentes, dicho porcentaje no puede exceder del 50%.

7.- APORTES DE CONEXIÓN

Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida, al sistema o red existente. Comprende los conceptos de medidor, materiales, mano de obra y demás gastos necesarios.

8.- MANO DE OBRA

Es el valor de los trabajos requeridos para realizar obras de conexión, ruptura de pavimento y otras obras de servicio.

9.- OTROS INGRESOS - APROVECHAMIENTOS

Incluye los recaudos por concepto de derechos por multas a contratistas, pliegos de licitación, y otros que no están clasificados en los numerales anteriores.

Capítulo II. Ingresos no operacionales**11.- APORTES DEL MUNICIPIO**

Son los aportes que hace el Gobierno Municipal con destino a la financiación de los subsidios y/o las inversiones en los servicios de acueducto y alcantarillado.

11.- APORTES DE LA NACIÓN

Son los aportes que hace la Nación con destino a la financiación de los subsidios y/o a las inversiones en los servicios de acueducto y alcantarillado.

12.- APORTES DEL DEPARTAMENTO

Son los aportes que hace el Departamento con destino a la financiación de los subsidios y/o a las inversiones en los servicios de acueducto y alcantarillado.

13.- APORTES DE OTRAS ENTIDADES

Son los aportes que hacen otras entidades con destino a la financiación de los subsidios y/o a las inversiones en los servicios de acueducto y alcantarillado.

EGRESOS

Capítulo I.- Gastos de funcionamiento

Comprende los Gastos Administrativos y los Gastos Operacionales de Acueducto y Alcantarillado

Gastos administrativos

Comprende los gastos para administrar, comercializar y facturar los servicios de acueducto y alcantarillado. Incluye la remuneración del trabajo (Servicios Personales), las apropiaciones de la entidad con destino a los planes de seguridad social (Transferencias) y la compra de bienes y servicios de consumo (Gastos Generales).

SERVICIOS PERSONALES

Comprende los gastos del personal administrativo: administrador, secretaria, auxiliar, etc. Los servicios personales se definen de la siguiente manera:

1.- Sueldo personal nómina

Apropiación para cubrir los pagos a los empleados vinculados en forma legal y reglamentaria, según las distintas categorías de empleo.

2.- Auxilio de transporte

Apropiación para cubrir gastos de transporte que se reconocen a los empleados de la entidad, de determinados niveles salariales, de conformidad con lo establecido en las normas legales vigentes.

3.- Prima de navidad o de servicios

Apropiación para cubrir la prestación social creada por la Ley en favor de los empleados y trabajadores, como retribución especial por los servicios prestados durante cada año o fracción de él y pagadera en el mes de Diciembre.

4.- Honorarios

Apropiación para retribuir los servicios profesionales y personales prestados en forma transitoria y esporádica por parte de consultores y/o asesores, que no puedan cumplirse con personal de planta de la entidad.

5.- Prestación de servicios

Apropiación para retribuir los servicios prestados por personal eventual, cuando tales funciones no sean posibles de cubrir con personal de planta.

6.- Capacitación

Apropiación destinada a mejorar los conocimientos de los funcionarios, para un adecuado desempeño de las labores asignadas a sus cargos. Incluye el costo de cursos y seminarios.

7.- Prima de vacaciones

Apropiación para cubrir la prestación social creada por la ley en favor de los empleados y trabajadores, como retribución especial por los servicios prestados durante cada año o fracción de año y pagadera al cumplirse cada año de servicios.

TRANSFERENCIAS

Comprende los aportes o cuotas patronales para previsión social, con el fin de poder cumplir con el pago de las prestaciones sociales y de los servicios médicos de los empleados del área administrativa.

8.- Fondo de cesantías

Corresponde a la cuota que las entidades cancelan a los fondos privados o públicos para el pago de las cesantías del personal vinculado a aquéllas, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

9.- Servicios médicos EPS

Corresponde al aporte que se debe efectuar a las Empresas de Salud, por concepto de cuota patronal para la prestación del servicio médico asistencial a sus trabajadores. Es el 8% del ingreso base de cotización equivalente al sueldo básico más el subsidio de transporte.

10.- Fondo de pensiones

Corresponde al aporte que se debe efectuar a los Fondos de Pensiones, por concepto de cuota patronal para el pago de pensiones de invalidez, vejez y muerte. Es el 10,125 % del ingreso base de cotización equivalente al sueldo básico más el subsidio de transporte.

11.- Aporte a cajas de compensación familiar

Aporte establecido por la ley 21 de 1982 para el pago del subsidio familiar y de compensación de los servicios integrales del grupo familiar del afiliado. Es el 4% de la nómina mensual.

12.- Aporte Instituto Colombiano de Bienestar Familiar I.C.B.F.

Aporte establecido por las Leyes 27 de 1974 y 89 de 1988 con el propósito de financiar los programas de asistencia social que presta esta Institución. Es el 3% de la nómina mensual.

13.- Aporte SENA

Aporte establecido por las leyes 58 de 1963 y 21 de 1982 con el propósito de financiar los programas de capacitación técnica que presta esta Entidad. Es el 0.5% de la nómina mensual.

14.- Contribuciones a la Comisión de Regulación y a la Superintendencia de Servicios Públicos

Aporte estipulado por la Ley 142/94 para la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos. (Máximo 1% de Gastos de Funcionamiento. Decreto 1738 de 1994)

GASTOS GENERALES

Bajo este concepto se agrupan las apropiaciones necesarias para el pago de bienes y servicios requeridos para el funcionamiento de la oficina.

15.- Materiales y suministros

Apropiación destinada a la adquisición de bienes tales como: papelería, útiles de escritorio, cafetería, aseo, campañas educativas.

16.- Compra de equipo de oficina

Apropiación destinada a la adquisición de bienes de consumo duradero que deben inventariarse, tales como muebles y enseres, equipos de oficina, cafetería, mecánico y automotor y demás que cumplan con las características de esta definición.

17.- Mantenimiento de oficinas

Apropiación para atender la conservación y reparación de las instalaciones administrativas.

18.- Servicios públicos

Partida para pagar los servicios de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado, aseo, telefonía y comunicaciones de la oficina.

19.- Viáticos y gastos de viaje

Rubro para atender los gastos de viaje, manutención y alojamiento de los empleados y trabajadores que se desplacen en comisión oficial fuera del Municipio.

20.- Impresos, publicaciones y publicidad

Partida destinada a la compra de: libros de consulta, normas, suscripciones a periódicos, revistas, avisos, ediciones de formas y formularios escritos, publicaciones y propaganda, fotocopias, encuadernación, empaste y sellos.

21.- Comunicaciones y transportes

Apropiación destinada a cubrir los gastos de portes y mensajería.

22.- Dotación al personal

Partida para atender los gastos por concepto del suministro de vestuario de trabajo para los empleados y trabajadores, según las labores que desempeñen, de conformidad con lo ordenado en la ley.

23.- Pólizas y seguros de manejo y cumplimiento

Partida para cubrir el costo de las pólizas que amparan los bienes muebles e inmuebles de uso administrativo. Incluye las pólizas de manejo.

24.- Sistematización y facturación

Apropiación para cubrir el alquiler de computadoras, compra de recibos de facturación, formas continuas, disquetes, etc.

25.- Otros gastos generales

Apropiación destinada a cubrir los gastos que no pueden ser clasificados dentro de las definiciones anteriores, autorizados por norma legal vigente.

Gastos operacionales

Corresponde a los gastos asociados con la prestación directa de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

SERVICIOS PERSONALES

Comprende los gastos del personal operativo de acueducto y alcantarillado: Operadores de Planta de Tratamiento, fontaneros, etc.

Las definiciones de éstos servicios son similares a las efectuadas para gastos administrativos, por lo tanto solo se incluirán las que por su carácter de operacionales no se definieron anteriormente.

33.- Horas extras, dominicales y festivos y recargo nocturno

Apropiación destinada al pago del trabajo realizado en horas adicionales a las de la jornada ordinaria diurnas o nocturnas, o en días dominicales y festivos, previa la autorización del funcionario competente.

TRANSFERENCIAS

Comprende los aportes o cuotas patronales para previsión social, con el fin de que pueda cumplir el pago de las prestaciones sociales y de los servicios médicos del personal operativo de acueducto y alcantarillado, cuyas definiciones son similares a las dadas en los gastos administrativos.

GASTOS GENERALES

Bajo este concepto se agrupan las apropiaciones necesarias para el pago de bienes y servicios requeridos para la operación y mantenimiento de los sistemas de Acueducto: bocatoma, bombeos, desarenador, conducción, planta de tratamiento, tanques de almacenamiento, redes de distribución, etc., y de los componentes del sistema de alcantarillado: colectores, emisario final, pozos de inspección, sumideros, etc.

40.- Materiales y suministros

Apropiación destinada para la compra de materiales requeridos para la operación y mantenimiento de los sistemas.

41.- Compra de equipo de acueducto y alcantarillado

Apropiación destinada para la adquisición de bienes de consumo duradero que deben inventariarse, tales como: geófonos, varillas, equipo de limpieza, cloradores, dosificadores, etc.

42.- Sustancias químicas

Comprende los gastos por concepto de sustancias químicas tales como Sulfato de Aluminio, Cloro Gaseoso, Cal y demás sustancias utilizadas para la purificación y potabilizaron del agua y todas aquellos gastos que sean inherentes al rubro.

43.- Reactivos y elementos de laboratorio

Comprende los gastos por concepto de reactivos y materiales de laboratorio, frascos, tubos, reactivos, etc., necesarios para realizar las pruebas de control de la calidad del agua.

44.- Energía para bombeo

Apropiación destinada al pago de la energía eléctrica necesaria para la operación de los equipos de bombeo y en general de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

46.- Arrendamiento de equipos

Partida para atender el alquiler de bienes muebles de propiedad oficial y particular, tales como: maquinaria y equipo, cilindros, vactor, etc.

47.- Seguro de equipos

Partida para cubrir el costo de las pólizas que amparan la propiedad inmueble, maquinaria, vehículos y equipos de la entidad, destinados a los servicios de acueducto y alcantarillado.

48.-Dotaciones

Partida para atender los gastos por concepto del suministro de vestuario de trabajo para los operarios y demás trabajadores operativos.

49.- Mantenimiento de acueducto

Gastos tendientes a la conservación y reparación de todos los componentes de los sistemas de acueducto.

50.- Mantenimiento alcantarillado

Gastos tendientes a la conservación y reparación de los sistemas de alcantarillado.

Capítulo II.- Servicio de la deuda

Apropiación destinada al pago de las obligaciones contraídas con instituciones financieras públicas o privadas, nacionales o internacionales, cuyos vencimientos ocurrirán durante ese año.

51.- Amortizaciones a capital

Apropiación destinada a efectuar los pagos correspondientes a la amortización de capital de la deuda interna

52.- Intereses

Apropiación destinada a cubrir los pagos por concepto de intereses de la deuda interna.

53.- Comisiones

Apropiación destinada a cubrir los gastos por concepto de comisiones y otros conceptos similares que tengan relación directa con las operaciones de crédito interno.

Capítulo III.- Gastos de inversión

54.- Inversión acueducto

Son las erogaciones para financiar las obras de expansión y reposición de acueducto tales como redes de distribución e impulsión, redes de conducción, etc., además comprende estudios de preinversión.

55.- Inversión alcantarillado

Son las erogaciones para financiar las obras de expansión y reposición de alcantarillado como tuberías, pozos, colectores, etc. Además comprende estudios de preinversión.

ANEXO N° 3**ANEXO N° 3- DESCRIPCIÓN Y DINÁMICA DE LAS CUENTAS DEL PLAN CONTABLE**

La descripción detalla los diferentes conceptos de la clase, grupo y cuenta.

La dinámica muestra los movimientos débitos y créditos de cada una de las cuentas.

A continuación se presentan la descripción y dinámica de las cuentas, tanto del Balance General como del Estado de Resultados, consideradas para los Entes Prestadores de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo con menos de 2400 suscriptores:

Clase	Grupo	Cuenta
1		
Activo		

DESCRIPCIÓN

Lo constituyen todas las cuentas representativas de los bienes, derechos y pertenencias, tangibles e intangibles, del ente prestador de servicios públicos domiciliarios los cuales se espera que contribuyan al desarrollo de la función administrativa u objeto social.

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza débito, excepto las relativas a las provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones acumuladas que serán deducidas y presentadas de manera separada de las correspondientes cuentas, así como sus ajustes por inflación, cuando sea pertinente, de acuerdo con las normas vigentes.

Clase	Grupo	Cuenta
1	11	
Activo	Efectivo	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de los recursos de liquidez inmediata en caja, cuentas corrientes, de ahorro y en fondos, disponibles para el desarrollo de la función administrativa u objeto social del ente prestador de servicios públicos domiciliarios.

Clase	Grupo	Cuenta
1	11	1105
Activo	Efectivo	Caja

DESCRIPCIÓN

Representa la existencia de fondos en dinero, cheques y comprobantes de pago con tarjeta de crédito en moneda nacional o extranjera, de disponibilidad inmediata.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los valores en efectivo, cheques y comprobantes de pago con tarjeta de crédito, recibidos tanto en moneda nacional como extranjera convertida a moneda nacional. 2. Los valores en cheques y comprobantes de pago efectuados con tarjeta de crédito, devueltos por los diferentes establecimientos bancarios. 3. El valor de la apertura o incremento de la caja menor. 4. El valor de apertura e incrementos de los fondos rotatorios o fijos para cambio. 5. El valor reintegrado de los dineros que correspondan a la cancelación o disminución de cajas menores. 6. Los valores que resulten sobrantes al efectuar los arqueos de caja. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de los depósitos en cuentas corrientes bancarias, corporaciones u otras entidades financieras. 2. El valor de los faltantes que se constituyen en responsabilidades al efectuar arqueos. 3. El valor correspondiente a los cheques o comprobantes devueltos de tarjeta de crédito que se trasladen a las acciones de cobro que correspondan. 4. El valor de los desembolsos de los fondos rotatorios. 5. El valor de la cancelación o disminución de cajas menores o fondos fijos reembolsables. 6. El valor de la disminución o cancelación del fondo rotatorio.

Clase	Grupo	Cuenta
1	11	1110
Activo	Efectivo	Bancos y corporaciones

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los fondos disponibles en cuentas corrientes o de ahorro, en moneda nacional o extranjera.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de los depósitos efectuados mediante consignaciones o traslados bancarios por los diferentes conceptos. 2. El valor de las notas crédito expedidas por las entidades financieras por diferentes conceptos. 3. El valor de los cheques girados que se anulen con posterioridad a su contabilización por no haber sido retirados del ente prestador de servicios públicos domiciliarios o que habiendo sido retirados no hayan sido cobrados en el tiempo fijado por la norma vigente. 4. Recaudos en bancos aplicados a cada sector. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los valores de los cheques girados, retiros y traslados, que efectúe el ente prestador de servicios públicos domiciliarios por diferentes conceptos. 2. El valor de las notas débito expedidas por las entidades financieras por conceptos tales como gastos bancarios, cheques devueltos, pagos de obligaciones financieras y otros. 3. El valor de los faltantes que se constituyen en responsabilidades. Por los recaudos aplicados en empresas multiservicios.

Clase	Grupo	Cuenta
1	11	1116
Activo	Efectivo	Fondo de recuperación de la inversión de servicios públicos domiciliarios

DESCRIPCIÓN

Registra los excedentes tarifarios positivos por cada uno de los servicios públicos domiciliarios.

DINÁMICA

Se debita con :	Se acredita con:
1. El valor de los excedentes tarifarios por cada servicio	1. El valor utilizado o asignado de los excedentes por cada servicio.

Clase	Grupo	Cuenta
1	11	1117
Activo	Efectivo	Fondo para subsidios de servicios públicos domiciliarios

DESCRIPCIÓN

Registra los valores destinados a subsidiar los servicios públicos domiciliarios

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. La diferencia existente entre el valor que se paga por un servicio público y el costo económico de referencia. 2. El monto de los recursos destinados a sufragar los subsidios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desembolsos de los recursos destinados a sufragar los subsidios. 2. Recursos transferidos por concepto de aportes solidarios a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, cuando se presentan Superávits (aportes solidarios menos subsidios).

Clase	Grupo	Cuenta
1	12	
Activo	Inversiones	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de los fondos colocados en acciones, cuotas o partes de interés social, títulos valores, papeles comerciales o cualquier otro documento o título negociable en moneda nacional o extranjera, adquirido con carácter temporal o permanente con la finalidad de obtener un rendimiento financiero.

Clase	Grupo	Cuenta
1	12	1205
Activo	Inversiones	De renta fija

DESCRIPCIÓN

Representa el monto de la inversión, en moneda legal o extranjera, en títulos valores o documentos financieros, cuyo rendimiento se encuentra predeterminado, de acuerdo con las condiciones contractuales.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor nominal de las inversiones adquiridas 2. El valor de la prima cancelada en la adquisición de la inversión. 3. El valor de los rendimientos financieros que se capitalicen. 4. El mayor valor generado como consecuencia de la valoración a precios de mercado. 5. El valor de la amortización de los descuentos originados en la adquisición de inversiones. 6. El valor de la transferencia en el momento de recaudo de fondos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las ventas, cesiones o redenciones, totales o parciales, de los títulos. 2. El valor de los descuentos generados en la adquisición de inversiones. 3. El valor de los faltantes que se constituyan en responsabilidades. 4. El castigo por pérdida de la inversión, previo cumplimiento de los requisitos legales y administrativos. 5. El menor valor obtenido como consecuencia de la valoración a precios de mercado. 6. El valor de la amortización de las primas canceladas en la adquisición de inversiones. 7. El cumplimiento del pacto, trasladando el crédito a la cuenta correspondiente. 8. La transferencia en firme en caso de incumplimiento del pacto.

Clase	Grupo	Cuenta
1	14	
Activo	Deudores	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas que representan derechos ciertos a favor del ente prestador de servicios públicos domiciliarios incluidas las deudas comerciales o no comerciales en moneda nacional o extranjera, originados en el desarrollo de su función administrativa u objeto social y de otras actividades que generan derechos, así como la financiación de los mismos.

Clase	Grupo	Cuenta
1	14	1405
Activo	Deudores	Cuentas por cobrar

DESCRIPCIÓN

Representa los derechos ciertos a favor del ente prestador de servicios públicos domiciliarios en moneda nacional o extranjera, originados en la prestación de servicios o venta de bienes, en desarrollo de su función administrativa u objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor facturado de la venta de bienes o prestación de servicios. 2. El valor de los convenios y acuerdos de pago suscritos. 3. El valor de las notas débito por cheques devueltos. 4. El costo del servicio vendido, el valor del peaje, las tarifas por uso de líneas y redes y/o los servicios de conexión. 5. El valor de la transferencia en el momento del recaudo de fondos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor del pago o cruce total o parcial de las cuentas por cobrar. 2. El valor de las cuentas por cobrar castigadas por incobrables una vez se hayan agotado las gestiones de cobro y cumplido los requisitos pertinentes. 3. El valor de las reconsignaciones de cheques devueltos. 4. El cumplimiento del pacto, trasladando el crédito a la cuenta correspondiente. 5. Por la transferencia en firme en caso de incumplimiento del pacto.

Clase	Grupo	Cuenta
1	14	1475
Activo	Deudores	Deudas de difícil cobro

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las deudas a favor del ente prestador de servicios públicos domiciliarios sobre las cuentas que hayan cumplido los plazos establecidos y su cancelación o castigo solo procede una vez se hayan agotado las gestiones de cobro pertinentes.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1. El valor de los deudores que se reclasifiquen.	1. El valor castigado contra la provisión correspondiente. 2. El valor de recuperación de la deuda

Clase	Grupo	Cuenta
1	14	1480
Activo	Deudores	Provisión para deudores (CR)

DESCRIPCIÓN

Representa el valor estimado de las contingencias de pérdidas generadas en los deudores, como resultado del riesgo de cobrabilidad, de acuerdo con el análisis general o individual, de las cuentas que conforman el grupo de deudores.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1. El valor de los deudores que se castiguen por incobrables una vez se hayan agotado las gestiones de cobro y cumplido los requisitos pertinentes. 2. El valor de los ajustes efectuados a los cálculos de la provisión.	1. El valor del cálculo estimado como provisión para atender la contingencia de difícil recaudo.

Clase	Grupo	Cuenta
1	15	
Activo	Inventarios	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas que representan el valor de los bienes producidos o adquiridos a cualquier título para ser utilizados en procesos de producción o para la venta, en desarrollo de su función administrativa u objeto social.

Clase	Grupo	Cuenta
1	15	1510
Activo	Inventarios	Mercancías en existencia

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los bienes adquiridos a cualquier título para la venta y que no serán sometidos a ningún proceso de transformación.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las mercancías adquiridas. 2. La aplicación de los ajustes por inflación. 3. Valor de las mercancías determinadas como sobrantes en inventarios físicos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo de los bienes que se vendan. 2. El valor de las mercancías devueltas a los proveedores. 3. El valor de las mercancías destinadas al consumo interno del Ente prestador de servicios públicos domiciliarios. 4. El valor de las mercancías establecidas como faltantes o dadas de baja.

Clase	Grupo	Cuenta
1	15	1515
Activo	Inventarios	Materias primas y suministros

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los materiales y suministros adquiridos para su transformación, explotación, construcción o producción.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las materias primas y suministros adquiridos. 2. El valor de los ajustes por sobrantes determinados en la toma física de inventarios y otros. 3. La aplicación de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo de materias primas y suministros que se trasladen al proceso productivo. 2. El valor de las materias primas y suministros devueltos a proveedores. 3. El valor de las mermas determinadas como faltantes o dadas de baja por imperfectos, rotura y otras.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	
Activo	Propiedades, planta y equipo	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas que registran los bienes tangibles de propiedad del ente prestador de servicios públicos domiciliarios que no se adquieren o construyen con la intención de enajenarlos o destinarlos para el uso público, sino con el propósito de utilizarlos en la producción, en desarrollo de su función administrativa u objeto social.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1605
Activo	Propiedades, planta y equipo	Terrenos

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los predios de propiedad del ente prestador de servicios públicos domiciliarios adquiridos a cualquier título en donde se encuentran las diferentes edificaciones, los destinados a futuras ampliaciones y otros sobre los cuales no se tiene una destinación específica.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo y todas las erogaciones en que se incurra en la adquisición. 2. El valor de las mejoras y otros cargos capitalizables que representen un mayor valor de esta clase de activos. 3. El avalúo técnico de los terrenos adquiridos a cualquier título. 4. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de los terrenos enajenados a cualquier título.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1610
Activo	Propiedades, planta y equipo	Semovientes

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los semovientes de propiedad del ente prestador de servicios públicos domiciliarios adquiridos a cualquier título para ser utilizados como apoyo de trabajo en desarrollo de su objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo de los semovientes adquiridos a cualquier título así como los costos y gastos capitalizados en que se incurra. 2. El avalúo de los semovientes que se reciban en calidad de donación, cesión u otra causa. 3. El valor de los costos y gastos capitalizables de conformidad con las normas legales. 4. El avalúo, precio de mercado o valor de realización de los semovientes nacidos. 5. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor en libros de los semovientes que sean enajenados a cualquier título. 2. El valor en libros de los semovientes dados de baja por pérdida, hurto, cesión, muerte, caso fortuito o fuerza mayor, previo cumplimiento de requisitos legales.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1640
Activo	Propiedades, planta y equipo	Edificaciones

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los edificios, casas, campamentos, bodegas, locales y otras edificaciones adquiridas a cualquier título por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios para la prestación de servicios o producción de bienes, excluido el valor de los terrenos sobre los cuales se encuentran, los cuales deben registrarse en la cuenta correspondiente.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo de los inmuebles adquiridos a cualquier título. 2. El avalúo de los inmuebles que se reciban en calidad de donación, cesión u otra causa. 3. El costo de los inmuebles trasladados de la cuenta construcciones en curso. 4. El costo de las adiciones o mejoras capitalizables. 5. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor en libros de los inmuebles vendidos, destruidos, demolidos, cedidos, permutados o entregados a terceros.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1645
Activo	Propiedades, planta y equipo	Plantas y ductos

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las plantas y ductos adquiridos a cualquier título por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios para el desarrollo de actividades como producción, explotación, transformación, tratamiento, distribución o transmisión de aguas.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo de adquisición a cualquier título de las plantas y ductos. 2. El costo trasladado de la maquinaria, planta y equipo en montaje. 3. El valor de las adiciones, reparaciones y mejoras que incrementen la capacidad de producción, mejoren la eficiencia de su funcionamiento o prolonguen la vida útil de las plantas y ductos. 4. El valor determinado mediante avalúo técnico de las plantas y ductos recibidos a cualquier título. 5. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las plantas y ductos que se enajenen a cualquier título. 2. El valor de las plantas y ductos retirados del servicio por deterioro, obsolescencia, destrucción u otras causas. 3. El valor de los traslados de las plantas y ductos que se efectúen a otros entes. 4. El valor de los bienes entregados a terceros para su utilización. 5. El valor de los bienes reintegrados a bodega.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1655
Activo	Propiedades, planta y equipo	Maquinaria y equipo

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de la maquinaria, equipo y herramientas de propiedad del ente prestador de servicios públicos domiciliarios adquiridos a cualquier título para ser utilizados en el desarrollo de su función administrativa u objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo de la maquinaria y equipo adquirido a cualquier título. 2. El avalúo de la maquinaria y equipo que se reciban en calidad de donación, cesión, aporte u otra causa. 3. El valor de los bienes trasladados de bodega. 4. El valor de las mejoras, adiciones y reparaciones, que aumenten la capacidad de producción o prolonguen su vida útil, de acuerdo con las normas vigentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de los ajustes por inflación. El valor en libros de la maquinaria y equipo que se enajene a cualquier título. 2. El valor en libros de la maquinaria y equipo retirado del servicio por deterioro, obsolescencia, destrucción, pérdida y otras causas. 3. El valor en libros de los traslados de la maquinaria y equipo que se efectúen a otros entes. 4. El valor de la maquinaria y equipo reintegrado a bodega o trasladado a otras cuentas del activo.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1660
Activo	Propiedades, planta y equipo	Equipo médico y científico

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los equipos médicos, científicos, de investigación y de laboratorio, de propiedad del ente prestador de servicios públicos domiciliarios adquiridos a cualquier título para ser utilizados en el desarrollo de su función administrativa u objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo del equipo médico, científico y de laboratorio, adquirido a cualquier título. 2. El avalúo del equipo que se reciba en calidad de donación, cesión, aporte u otra causa. 3. El valor de las adiciones, mejoras y reparaciones efectuadas a los equipos, que incrementen su capacidad de operación o su vida útil, de acuerdo con las normas vigentes. 4. El valor de instalación y demás erogaciones necesarias para que los equipos adquiridos queden en condiciones normales de operación. 5. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor en libros de los equipos que se enajenen a cualquier título. 2. El valor en libros de los equipos retirados del servicio por deterioro, obsolescencia, destrucción, pérdida u otras causas. 3. El valor en libros de los traslados de equipo médico, científico y de laboratorio a otros entes. 4. El valor en libros de los equipos reintegrados en bodega.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1665
Activo	Propiedades, planta y equipo	Muebles, enseres y equipos de oficina

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los muebles, enseres y equipo de oficina, de propiedad del ente prestador de servicios públicos domiciliarios adquiridos a cualquier título para el desarrollo de su función administrativa u objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo de adquisición de los muebles, enseres y equipo de oficina. 2. El avalúo de los bienes que se reciban en calidad de donación, cesión, aporte u otra causa. 3. El valor de las mejoras, adiciones o reparaciones, que incrementen la vida útil del activo o aumenten su capacidad de producción, de acuerdo con las normas vigentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 4. El valor de los muebles y enseres sobrantes o reintegrados de montaje. 1. El valor de los muebles, enseres y equipos de oficina que se enajenen a cualquier título. 2. El valor de los muebles, enseres y equipos de oficina retirados del servicio por deterioro, obsolescencia, destrucción, pérdida u otra causa. 3. El valor de los traslados de muebles, enseres y equipos de oficina a otros entes. 4. El valor de los reintegros a bodega.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1670
Activo	Propiedades, planta y equipo	Equipo de comunicación y computación

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los equipos de comunicación y computación, de propiedad del ente prestador de servicios públicos domiciliarios adquiridos a cualquier título para el desarrollo de su función administrativa u objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo del equipo de comunicación y computación adquirido a cualquier título. 2. El avalúo del equipo de comunicación o computación que se reciba en calidad de donación, cesión, aporte u otra causa. 3. El costo de instalación y demás erogaciones necesarias para que los equipos adquiridos queden en condiciones normales de operación. 4. El valor de las adiciones, mejoras y reparaciones, efectuadas a los equipos que aumenten la productividad o la vida útil. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de los ajustes por inflación. El valor de los equipos de comunicación y computación, que se enajenen a cualquier título. 2. El valor de los equipos de comunicación y computación retirados del servicio por deterioro, obsolescencia, destrucción, pérdida u otra causa. 3. El valor de los traslados de equipo de comunicación y computación a otros entes o dependencias. 4. El valor o costo histórico de los equipos de comunicación y computación entregados a terceros para su uso o administración. 5. El valor de los bienes reintegrados a bodega.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1675
Activo	Propiedades, planta y equipo	Equipo de transporte tracción y elevación

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los equipos de transporte aéreo, terrestre, férreo, marítimo y fluvial, de tracción y elevación, de propiedad del ente prestador de servicios públicos domiciliarios adquiridos a cualquier título para el desarrollo de su función administrativa u objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El costo del equipo de transporte, tracción y elevación, adquirido a cualquier título. 2. El avalúo del equipo de transporte, tracción y elevación, recibido en calidad de donación, cesión, aporte u otra causa. 3. El costo de las reparaciones o adiciones, que aumenten la capacidad de producción, distribución o uso y prolonguen su vida útil. 4. El valor de los bienes trasladados de bodega, montaje o de inventarios en tránsito. 5. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de los equipos de transporte, tracción y elevación que se enajenen a cualquier título. 2. El valor del equipo de transporte, tracción y elevación que sea retirado del servicio por deterioro, obsolescencia, destrucción, pérdida u otras causas. 3. El valor de los traslados del equipo de transporte, tracción y elevación a otros entes o dependencias. 4. El valor de los bienes reintegrados a bodega.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1685
Activo	Propiedades, planta y equipo	Depreciación acumulada (cr)

DESCRIPCIÓN

Representa el valor acumulado de la pérdida de capacidad operacional que ha sufrido la propiedad, planta y equipo por el uso u otros factores naturales, teniendo en cuenta su vida útil estimada y el costo ajustado por erogaciones capitalizables.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor acumulado de la depreciación que tengan los bienes a la fecha de enajenación, a cualquier título. 2. El valor de la depreciación acumulada de los bienes retirados del servicio por deterioro, obsolescencia, destrucción, pérdida u otras causas. 3. El valor de la depreciación acumulada de los traslados de bienes que se efectúen a otros entes o dependencias. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de la depreciación calculada periódicamente. 2. El valor determinado por efecto del ajuste por inflación.

Clase	Grupo	Cuenta
1	16	1686
Activo	Propiedades, planta y equipo	Amortización acumulada (cr)

DESCRIPCIÓN

Representa el valor acumulado de la amortización gradual del costo ajustado por inflación de las Propiedades, Planta y Equipo, tales como, semovientes, vías de comunicación y acceso.

La amortización debe basarse en la vida útil del bien. Para la fijación de dicha vida útil es necesario considerar el deterioro por el uso y la acción de factores naturales.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de la amortización acumulada de los traslados de bienes que se efectúen a otros entes o dependencias. 2. El valor de la amortización de los bienes retirados del servicio por deterioro, obsolescencia, destrucción, pérdida u otras causas. 3. El valor acumulado de la amortización que tengan los bienes a la fecha de enajenación a cualquier título. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de la amortización calculada periódicamente 2. El valor del ajuste por inflación.

Clase	Grupo	Cuenta
1	18	
Activo	Recursos naturales y del ambiente	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas del costo y las erogaciones efectuadas con el fin de explotar, conservar o proteger la diversidad e integridad del ambiente y los ecosistemas, así como crear y mantener reservas naturales que permitan gozar de un ambiente sano.

Clase	Grupo	Cuenta
1	18	1805
Activo	Recursos naturales y del ambiente	Recursos renovables

DESCRIPCIÓN

Representa el costo de las inversiones realizadas con el fin de recuperar, proteger, fomentar, o mantener el ambiente y crear reservas naturales.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las erogaciones que se efectúen con el fin de recuperar, proteger o fomentar la diversidad e integridad del ambiente, así como crear y mantener reservas naturales. 2. El valor de las erogaciones que representen aumentos de las inversiones o del costo determinado de los recursos naturales. 3. El valor estimado de los recursos existentes, de acuerdo con procedimientos técnicos, cuando ello sea posible. 4. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de la transferencia de las inversiones en recursos naturales, que se efectúen entre entes económicos. 2. El valor de las pérdidas técnicamente valoradas, originadas en fenómenos naturales, fuerza mayor u otras causas. 3. La cancelación de los registros por amortización total de la inversión.

Clase	Grupo	Cuenta
1	19	
Activo	Otros activos	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas del valor de los desembolsos en los cuales incurre el ente prestador de servicios públicos domiciliarios con el fin de obtener beneficios futuros que se amortizarán, extinguirán gradualmente o aplicarán a otras cuentas del activo.

Así mismo, deben registrarse aquellos bienes y derechos que por sus características no se encuentran clasificados dentro de los grupos de activos ya definidos.

Clase	Grupo	Cuenta
1	19	1999
Activo	Otros activos	Valorizaciones

DESCRIPCIÓN

Representa el aumento neto del valor de los activos, determinado mediante avalúos con criterios y normas de reconocido valor técnico.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El mayor valor generado por la diferencia entre el valor en libros y el valor de mercado o valor intrínseco. 2. El mayor valor generado por la diferencia entre el valor en libros y el avalúo. 3. El mayor valor generado por la diferencia entre el valor en libros y la valorización técnica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El menor valor generado por la diferencia entre el valor en libros y el valor intrínseco o valor de mercado. 2. El menor valor generado por la diferencia entre el valor en libros y el avalúo. 3. El menor valor generado por la diferencia entre el valor en libros y la valorización técnica. 4. La valorización correspondiente a los bienes que sean vendidos, cedidos o dados de baja.

Clase	Grupo	Cuenta
2		
Pasivo		

DESCRIPCIÓN

Lo constituyen todas las cuentas representativas de las obligaciones adquiridas por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en desarrollo de su función administrativa u objeto social, para ser pagaderas en dinero, bienes o servicios.

Las cuentas que conforman esta clase son de naturaleza crédito.

Clase	Grupo	Cuenta
2	23	
Pasivo	Obligaciones financieras	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas que representan el valor de las obligaciones financieras contraídas por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios como resultado de la obtención de recursos financieros provenientes de instituciones financieras públicas o privadas u otras entidades nacionales o extranjeras.

Los valores causados por intereses y comisiones y otros gastos por pagar se registrarán por separado en las cuentas por pagar.

Clase	Grupo	Cuenta
2	23	2305
Pasivo	Obligaciones financieras	Obligaciones financieras nacionales

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las obligaciones financieras adquiridas por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios para cubrir en forma transitoria situaciones deficitarias de liquidez o para financiar recursos a plazo fijo, de acuerdo con los términos pactados contractualmente, que deben ser reembolsadas en moneda legal colombiana.

Registra el valor del contrato de los bienes recibidos en arrendamiento financiero, de acuerdo con las normas vigentes.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las deudas contraídas en moneda nacional. 2. El valor de ajustes por corrección monetaria o pacto de reajuste. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de los pagos parciales o totales de las obligaciones. 2. El valor de las obligaciones rescindidas por cualquier causa. 3. El valor de las obligaciones sustituidas.

Clase	Grupo	Cuenta
2	24	
Pasivo	Cuentas por pagar	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas que representan el valor de las obligaciones contraídas por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios por concepto de adquisición de bienes o servicios, gravámenes de carácter general y obligatorios a favor del Estado, gastos financieros generados por las obligaciones y deudas, los avances y anticipos recibidos, y los créditos judiciales.

Clase	Grupo	Cuenta
2	24	2405
Pasivo	Cuentas por pagar	Proveedores nacionales

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las obligaciones contraídas por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios por concepto de adquisición de bienes o servicios recibidos de proveedores o contratos de obra, así como los compromisos resultantes de la conexión al sistema de prestación de servicios en el desarrollo de su función administrativa u objeto social.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las obligaciones que se adquieran por concepto de adquisición de bienes o servicios. 2. El valor de la acusación de los gastos financieros en que se incurra. 3. Por el valor de las notas crédito enviadas a los proveedores. 4. El valor adeudado de la compra de servicios. 5. El valor adeudado por el uso de las líneas o redes y servicio de conexión al sistema. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor del pago parcial o total, efectuado por cada uno de los conceptos. 2. Por el valor de las notas débito que se envíen a los proveedores.

Clase	Grupo	Cuenta
2	24	2410
Pasivo	Cuentas por pagar	Contratistas

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las obligaciones contraídas por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios con contratistas, por concepto de ejecución de obras o prestación de servicios, en desarrollo de su función administrativa u objeto social.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las obligaciones contraídas por concepto de adquisición de bienes, servicios o ejecución de obras. 2. El valor de la diferencia en cambio originada por contratos en moneda extranjera. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El pago parcial o total efectuado por cada uno de los conceptos.

Clase	Grupo	Cuenta
2	24	2425
Pasivo	Cuentas por pagar	Acreedores

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las obligaciones adquiridas por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en cumplimiento de su función administrativa u objeto social, por concepto de descuentos de nómina, servicios, cuotas de fiscalización y contribución, excedentes financieros, saldos a favor por pagos de impuestos en exceso, excedentes de remates, aportes y otras obligaciones.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. El valor de las obligaciones que se adquirieran por los diferentes conceptos. 2. El valor de los saldos a favor en las declaraciones tributarias y en los remates. 3. El valor de los excedentes financieros generados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios al final del ejercicio. 4. El valor de los cheques girados no reclamados o que habiendo sido reclamados no se hicieron efectivos en el tiempo determinado por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. El valor de los descuentos y aportes liquidados con base en la nómina de los empleados. 1. El valor del pago parcial o total efectuado por cada uno de los conceptos. 2. El valor de la devolución de los impuestos pagados en exceso por el contribuyente. 3. El valor del giro de los excedentes financieros o sobrantes de fondos.

Clase	Grupo	Cuenta
2	24	2430
Pasivo	Cuentas por pagar	Subsidios asignados

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los recursos recibidos por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en virtud de un mandato legal, con el propósito de entregarlos a la comunidad para colaborar en la solución de las necesidades básicas insatisfechas.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1. Los subsidios recibidos a favor de beneficiarios por los diferentes conceptos.	1. Los traslados a los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios o a personas beneficiarias de los subsidios.

Clase	Grupo	Cuenta
2	25	
Pasivo	Obligaciones laborales	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de las obligaciones con funcionarios o ex-funcionarios a cargo del ente prestador de servicios públicos domiciliarios originadas en virtud de normas legales, convenciones o pactos colectivos de trabajo.

Clase	Grupo	Cuenta
2	25	2505
Pasivo	Obligaciones laborales	Salarios y prestaciones sociales

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las obligaciones por pagar a los empleados como resultado de la relación laboral existente y las originadas como consecuencia del derecho adquirido, de conformidad con las disposiciones legales y los acuerdos laborales existentes.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1. El valor de las liquidaciones de nómina por cada uno de los conceptos. 2. El valor trasladado proveniente de los pasivos estimados y provisiones.	1. El pago parcial o total de las liquidaciones de prestaciones sociales de los empleados. 2. Los traslados a los fondos administradores de cesantías de las sumas adeudadas a los empleados.

Clase	Grupo	Cuenta
2	25	2510
Pasivo	Obligaciones laborales	Pensiones por pagar

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las obligaciones a cargo del ente prestador de servicios públicos domiciliarios por concepto de pensiones de jubilación por vejez, invalidez o muerte.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor de la nómina de pensionados.	1- El valor de los pagos de pensiones realizados.

Clase	Grupo	Cuenta
2	25	
Pasivo	Obligaciones laborales	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de las obligaciones contraídas por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en desarrollo de su función administrativa u objeto social, que por su carácter especial, no se incluyen en los demás grupos del pasivo enunciados anteriormente.

Clase	Grupo	Cuenta
2	25	2910
Pasivo	Obligaciones laborales	Ingresos recibidos por anticipado

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los ingresos recibidos anticipadamente por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en desarrollo de su función administrativa u objeto social, por diferentes conceptos, que afectan económicamente varios períodos contables.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor de los ingresos recibidos anticipadamente por diferentes conceptos.	1- El valor de los ingresos causados en cada período contable. 2- El valor de las devoluciones de ingresos recibidos por no haberse prestado el servicio o entregado la contraprestación correspondiente.

Clase	Grupo	Cuenta
3		
Patrimonio		

DESCRIPCIÓN

Lo constituyen todas las cuentas representativas del aporte inicial, de los recursos asignados o aportados posteriormente, de las utilidades o pérdidas operacionales acumuladas durante su existencia, del incremento obtenido en la revaluación de bienes, de las reservas y el superávit, incluyendo las cesiones de bienes o derechos que reciben los entes prestadores de servicios públicos.

Clase	Grupo	Cuenta
3	32	
Patrimonio	Patrimonio institucional	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas del valor de los aportes iniciales, recursos asignados o aportados posteriormente en dinero o especie, recibidos de otros entes económicos. Incluye las utilidades o pérdidas operacionales acumuladas durante su existencia, el incremento obtenido en la revaluación de bienes, las reservas y el superávit, incluyendo las cesiones de bienes o derechos que reciban los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Deben registrarse, además, los incrementos patrimoniales que se sucedan por procesos de capitalización de utilidades, resultados o reservas, de acuerdo con las normas especiales que lo rigen.

Clase	Grupo	Cuenta
3	32	3205
Patrimonio	Patrimonio institucional	Capital autorizado y pagado

DESCRIPCIÓN

Representa el valor del capital autorizado al ente prestador de servicios públicos domiciliarios de conformidad con las disposiciones legales que regulan su creación y funcionamiento.

DINÁMICA

Registros capital autorizado

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor del aporte autorizado en las disposiciones legales de creación, así como aquellas que autoricen su incremento.	1- El valor del capital que se tenga en el momento de la liquidación, fusión o escisión.

Registros capital por suscribir (db)

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor del capital que se suscriba, con cargo a la cuenta de activo o a la subcuenta 320503 capital suscrito por cobrar.	1- El valor del aporte autorizado en las disposiciones legales de creación, así como aquellas que autoricen su incremento.

Registro de capital suscrito por cobrar (dbg)

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor de los pagos efectivamente recibidos.	1- El valor del capital que se suscriba y esté pendiente de recibir.

Clase	Grupo	Cuenta
3	32	3225
Patrimonio	Patrimonio institucional	Resultados de ejercicios anteriores

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los resultados no distribuidos, provenientes del beneficio o excedente neto de los ejercicios anteriores y sobre los cuales se decidirá su futura aplicación como reservas o distribución de utilidades; al igual que el valor de las pérdidas o déficits no absorbidos.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor de las utilidades que se encuentran a disposición del máximo órgano social. 2- El valor de los excedentes acumulados. 3- El valor de la absorción de las pérdidas mediante la aplicación de utilidades.	1- El valor de las pérdidas o déficit acumulados.

Clase	Grupo	Cuenta
3	32	3230
Patrimonio	Patrimonio institucional	Resultados del ejercicio

DESCRIPCIÓN

Representa el valor del resultado obtenido por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios como consecuencia de las operaciones realizadas durante el período contable.

Cuando el resultado es favorable se constituye como Utilidad del Ejercicio y en caso contrario, Pérdida del Ejercicio.

DINÁMICA**Registros cuando el resultado es utilidad**

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor que resulte del cierre de ingresos y gastos como consecuencia de llevar a cabo las operaciones de cierre del ejercicio, una vez aplicadas las deducciones por reservas legales y estatutarias.	1- El valor de las aplicaciones o distribución de utilidades o excedentes. 2- El valor del traslado a la subcuenta Utilidades o Excedentes Acumulados de Ejercicios Anteriores

Registros cuando el resultado es pérdida

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor del traslado a la subcuenta Pérdidas o Déficit Acumulados de Ejercicios Anteriores.	1- El valor que resulte del cierre de ingresos y gastos como consecuencia de llevar a cabo las operaciones de cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
3	32	3245
Patrimonio	Patrimonio institucional	Revalorización del patrimonio

DESCRIPCIÓN

Representa el valor del incremento patrimonial por concepto de la aplicación de los ajustes integrales por inflación a las cuentas de patrimonio y activos en período improductivo, de acuerdo con las normas legales vigentes.

El saldo de esta cuenta solo puede distribuirse como utilidad cuando el ente prestador de servicios públicos domiciliarios se liquide o capitalice su valor de conformidad con las normas legales.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor de los ajustes por inflación aplicado sobre las cuentas del Patrimonio.	1. El valor de los ajustes capitalizados. 2. El valor que se tenga como ajuste al momento de la liquidación, fusión o escisión del ente prestador de servicios públicos domiciliarios.

Clase	Grupo	Cuenta
4		
Ingresos		

DESCRIPCIÓN

Lo constituyen las cuentas representativas de los recursos percibidos por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en desarrollo de su función administrativa u objeto social, por concepto de ingresos en la venta de bienes y servicios, ajustes por inflación y otros conceptos, durante el período contable.

Al final del ejercicio económico las cuentas de ingreso se cancelarán con abono al grupo de Cierre de Ingresos, Gastos y Costos.

Clase	Grupo	Cuenta
4	43	
Ingresos	Venta de servicios	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de los ingresos de los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios que provienen de las actividades sociales, comerciales y prestación de servicios, en desarrollo de su objeto social.

Clase	Grupo	Cuenta
4	43	4321
Ingresos	Venta de servicios	Servicio de acueducto

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los ingresos recibidos o causados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios originados en la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, en desarrollo de su objeto social.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor recibido o causado por la prestación del servicio. 2- El valor de los ajustes por inflación. 3- El menor valor liquidado o facturado en la prestación del servicio.	1- La cancelación de su saldo al cierre del ejercicio. 2- El valor de los servicios cobrados en exceso, servicios no prestados y errores en liquidación.

Clase	Grupo	Cuenta
4	43	4322
Ingresos	Venta de servicios	Servicio de alcantarillado

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los ingresos recibidos o causados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios originados en la prestación del servicio publico domiciliario de Alcantarillado, en desarrollo de su objeto social.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor recibido o causado por la prestación del servicio. 2- El valor de los ajustes por inflación. 3- El menor valor liquidado o facturado en la prestación del servicio.	1- La cancelación de su saldo al cierre del ejercicio. 2- El valor de los servicios cobrados en exceso, servicios no prestados y errores en liquidación.

Clase	Grupo	Cuenta
4	43	4323
Ingresos	Venta de servicios	Servicios de aseo

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los ingresos recibidos o causados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios originados en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Aseo, en desarrollo de su objeto social.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor recibido o causado por la prestación del servicio. 2- El valor de los ajustes por inflación. 3- El menor valor liquidado o facturado en la prestación del servicio.	1- La cancelación de su saldo al cierre del ejercicio. 2- El valor de los servicios cobrados en exceso, servicios no prestados y errores en liquidación.

Clase	Grupo	Cuenta
4	48	
Ingresos	Otros ingresos	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de los ingresos que percibe el ente prestador de servicios públicos domiciliarios que por su naturaleza, no corresponden al desarrollo de su función administrativa u objeto social, de manera que no son susceptibles de clasificarse en alguna de las cuentas definidas anteriormente.

Clase	Grupo	Cuenta
4	48	4805
Ingresos	Otros ingresos	Financieros

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los ingresos obtenidos por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios provenientes de las inversiones o depósitos efectuados en moneda nacional o extranjera, la reversión de los activos en moneda extranjera u otra operación financiera que por su naturaleza, no corresponden al desarrollo de su objeto social y que por lo tanto no son susceptibles de clasificarse en alguna de las cuentas definidas anteriormente.

En la subcuenta "480512 Intereses por Financiación a Usuarios" se registrarán los valores liquidados y facturados por concepto de los intereses en la financiación a clientes del servicio.

En la subcuenta "480513 Recargo por Mora" se registrarán los valores liquidados y facturados a los clientes del servicio por concepto de mora en el pago de sus facturas.

DINÁMICA

Se acredita con:	Se debita con:
1- El valor de los intereses, rendimientos y comisiones causadas o recibidas. 2- El valor de las ganancias generadas en la valuación, a precios de mercado, de las inversiones financieras 3- El valor del reajuste monetario de los depósitos en UPAC. 4- El valor del ajuste por diferencia en cambio en la reversión de activos en moneda extranjera. 5- El valor de los dividendos y participaciones causadas o recibidas. 6- El valor de los ajustes por inflación.	1. El saldo al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
5		
Gastos		

DESCRIPCIÓN

La constituyen las cuentas representativas de los recursos utilizados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en la adquisición de bienes o servicios necesarios para su operación y funcionamiento.

Considerando la realización, asociación y asignación, los gastos deben ser reconocidos de tal manera que se logre el adecuado registro de las operaciones, en la cuenta apropiada por el monto correcto y en el período correspondiente para obtener el justo cómputo del resultado neto del período.

Los recursos utilizados en el funcionamiento operativo y de producción de los servicios se registran en la Clase 7, Costo de Producción, de acuerdo con el sistema de costos adoptado para el sector de servicios públicos domiciliarios.

Clase	Grupo	Cuenta
5	51	
Gastos	Administración	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de los valores que se causen o paguen para el ejercicio del funcionamiento y normal desarrollo de la actividad administrativa del ente prestador de servicios públicos domiciliarios.

En este grupo deben registrarse, además, los valores correspondientes a la disminución gradual de los activos diferidos, siempre que se trate de gastos de administración, con el propósito de reconocer y causar el gasto económico.

Clase	Grupo	Cuenta
5	51	5105
Gastos	Administración	Servicios personales

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de la remuneración causada o pagada a los empleados y demás personas, temporales y/o supernumerarios, que desarrollan funciones de apoyo administrativas, como retribución por la prestación de sus servicios al ente prestador de servicios públicos domiciliarios.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1- El valor de la causación o pago por cada concepto. 2- Los ajustes por menores, valores causados o pagados en el período. 	<ol style="list-style-type: none"> 3- El valor de los ajustes por inflación. 1- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período. 2- El valor de la cancelación de su saldo al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
5	51	5110
Gastos	Administración	Generales

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los gastos no originados en la prestación de servicios personales que son necesarios para apoyar el normal funcionamiento y desarrollo de las labores de apoyo administrativas del ente prestador de servicios públicos domiciliarios.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor causado o pagado por cada concepto. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período. 3- El valor de los ajustes por inflación.	1- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período. 2- El valor de la cancelación de su saldo al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
5	53	
Gastos	Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de los gastos estimados de carácter económico en que incurre el ente prestador de servicios públicos domiciliarios para cubrir contingencias de pérdidas, obligaciones de cuantía indeterminada y para reflejar el valor causado por el uso o consumo de sus bienes expresado en la pérdida de capacidad operacional de los mismos.

Clase	Grupo	Cuenta
5	53	5305
Gastos	Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	Provisiones

DESCRIPCIÓN

Representa el valor estimado por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios para cubrir contingencias de pérdidas como resultado de riesgo de incobrabilidad o de mercado, entre otros.

Las provisiones registradas deben ser justificadas, cuantificables y verificables y se deberán efectuar de conformidad con las instrucciones impartidas para cada Cuenta.

En esta cuenta, deben registrarse, además, los valores estimados que resultan de obligaciones ciertas o probables de cuantía indeterminada, que deben ser canceladas en el futuro.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor de las provisiones causadas durante el ejercicio. 2- Los ajustes por menores valores causados en el período. 3- El valor de los ajustes por inflación.	1- Los ajustes por mayores valores causados en el período. 2- El valor de la cancelación al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
5	53	5315
Gastos	Provisiones, depreciaciones y amortizaciones	Depreciaciones

DESCRIPCIÓN

Representa la disminución gradual de la capacidad operacional de las propiedades, planta y equipo, expresada en términos monetarios, con base en el valor de los bienes, de acuerdo con su vida útil limitada, y como resultado del uso, deterioro u obsolescencia, entre otros.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor de la cuota de depreciación efectuada durante el ejercicio. 2- Los ajustes por menores valores causados en el período. 3- El valor de los ajustes por inflación.	1. Los ajustes por mayores valores causados en el período. 2. El valor de la cancelación al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
5	58	5815
Gastos	Otros gastos	Ajuste de ejercicios anteriores

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las partidas correspondientes a la corrección de errores de períodos anteriores.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor de las correcciones de errores contables de períodos anteriores. 2- Los ajustes por menores valores causados en el período 3- El valor de los ajustes por inflación.	1- Los ajustes por mayores valores causados en el período. 2- El valor de la cancelación al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
6		
Costo de ventas		

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas que representan la acumulación de los costos directos e indirectos necesarios para la elaboración de productos y prestación de servicios vendidos, de acuerdo con el objeto social desarrollado por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en un período determinado.

Al final del ejercicio económico los saldos de las cuentas de costo de ventas se cancelarán con cargo a la cuenta 5905 Cierre de Ingresos Gastos y Costos.

Clase	Grupo	Cuenta
6	61	
Costo de ventas	Costo de venta de bienes y servicios	

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas que representan el valor asignado y costado a los bienes vendidos y a los servicios prestados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en un período determinado.

Clase	Grupo	Cuenta
6	61	6131
Costo de ventas	Costo de venta de bienes y servicios	Servicios de acueducto

DESCRIPCIÓN

Representan la acumulación de los costos directos e indirectos necesarios en la prestación del servicio público domiciliario de Acueducto, de acuerdo con el objeto social y que tienen relación de causalidad con los ingresos generados por la venta y prestación del servicio de acueducto durante un período determinado, los cuales son trasladados de los costos de producción, así como el valor del ajuste por inflación de los conceptos que componen esta Cuenta, susceptibles de ser ajustados de acuerdo con las normas legales vigentes.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los costos totales directos e indirectos incurridos en la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios trasladados del Grupo 75 SERVICIOS PÚBLICOS al cierre del período. 2. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
6	61	6132
Costo de ventas	Costo de venta de bienes y servicios	Servicios de alcantarillado

DESCRIPCIÓN

Representan la acumulación de los costos directos e indirectos necesarios en la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado, de acuerdo con el objeto social y que tienen relación de causalidad con los ingresos generados por la venta y prestación del servicio de alcantarillado, durante un período determinado, los cuales son trasladados de los costos de producción, así como el valor del ajuste por inflación de los conceptos que componen esta Cuenta, susceptibles de ser ajustados de acuerdo con las normas legales vigentes.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los costos totales directos e indirectos incurridos en la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios trasladados del Grupo 75 SERVICIOS PÚBLICOS al cierre del período. 2. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
6	61	6133
Costo de ventas	Costo de venta de bienes y servicios	Servicios de aseo

DESCRIPCIÓN

Representan la acumulación de los costos directos e indirectos necesarios en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de aseo, de acuerdo con el objeto social y que tienen relación de causalidad con los ingresos generados por la venta y prestación del servicio de aseo, durante un período determinado, los cuales son trasladados de los costos de producción, así como el valor del ajuste por inflación de los conceptos que componen esta Cuenta, susceptibles de ser ajustados de acuerdo con las normas legales vigentes.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
<ol style="list-style-type: none"> Los costos totales directos e indirectos incurridos en la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios trasladados del Grupo 75 SERVICIOS PÚBLICOS al cierre del período. El valor de los ajustes por inflación. 	<ol style="list-style-type: none"> La cancelación de saldos al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
7		
Costo de producción		

DESCRIPCIÓN

Bajo esta denominación se agrupan las cuentas representativas de las erogaciones asociadas directamente con la elaboración o producción de bienes, o con la prestación de los servicios de los cuales se obtienen los ingresos.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	
Costo de producción	Servicios públicos	

DESCRIPCIÓN

Representa el costo incurrido por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios en la prestación de servicios de acuerdo con su función operativa u objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- Los costos directos e indirectos en que se incurra para producir el servicio. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1. Los costos trasladados al cierre del período 2. Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7505
Costo de producción	Servicios públicos	Servicios personales

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de la remuneración causada o pagada a los empleados y demás personal, temporal y/o supernumerario, que desarrollan funciones o actividades de la operación que constituyen el objeto social del ente prestador de servicios públicos domiciliarios como retribución por la prestación de sus servicios.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor causado y pagado por cada concepto relacionado con el personal. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7510
Costo de producción	Servicios públicos	Generales

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los gastos no originados en la prestación de servicios personales que son necesarios para el desarrollo de la labor operativa que constituye el objeto social del ente prestador de servicios públicos domiciliarios.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor causado y pagado por cada concepto. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7515
Costo de producción	Servicios públicos	Depreciaciones

DESCRIPCIÓN

Representa la disminución gradual de la capacidad operacional de las propiedades, planta y equipo, expresada en términos monetarios, con base en el valor de los bienes destinados de manera exclusiva a la producción o prestación del servicio.

La depreciación debe basarse en la vida útil estimada del bien y por lo tanto se debe considerar el deterioro por el uso y la acción de factores naturales, así como la obsolescencia por avances tecnológicos o por cambios en la demanda de los bienes producidos o servicios prestados.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor de la cuota de depreciación efectuada durante el ejercicio. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7517
Costo de producción	Servicios públicos	Arrendamientos

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los costos causados o pagados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios originados en arrendamientos de bienes destinados de manera exclusiva para la producción o prestación del servicio, para el desarrollo del objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor de la causación o pago por cada concepto. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período. 2- El valor de la cancelación de su saldo al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7530
Costo de producción	Servicios públicos	Costo de bienes y servicios públicos para la venta

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de la compra de bienes y servicios producidos por otro ente prestador de servicios públicos domiciliarios para su comercialización en desarrollo de su objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor de la compra de los bienes productivos a otros prestadores de servicios. 2- El valor por la utilización de medios para que este bien se ponga en funcionamiento. 3- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7537
Costo de producción	Servicios públicos	Consumo de insumos directos

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los elementos o bienes que han sido adquiridos por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios para la producción y prestación del servicio en desarrollo de su objeto social.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor de los bienes o elementos adquiridos por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7540
Costo de producción	Servicios públicos	Ordenes y contratos de mantenimiento y reparaciones

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de todas aquellas actividades que se realizan para conservar, preservar y mantener todos los equipos y redes necesarios para garantizar la prestación del servicio y el desarrollo del giro operativo del ente prestador de servicios públicos domiciliarios.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor causado o pagado por cada uno de los conceptos. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7542
Costo de producción	Servicios públicos	Honorarios

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los costos ocasionados por concepto de honorarios por servicios recibidos destinados de manera exclusiva para la producción o prestación del servicio.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor de la causación o pago de cada concepto. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período. 2- El valor de la cancelación de su saldo al cierre del ejercicio.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7545
Costo de producción	Servicios públicos	Servicios públicos

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los gastos causados o pagados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios por concepto de los servicios públicos utilizados o consumidos de manera exclusiva para la producción o prestación del servicio.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor causado o pagado por cada uno de los servicios públicos. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7550
Costo de producción	Servicios públicos	Otros costos de operación y mantenimiento

DESCRIPCIÓN

Son todos aquellos materiales, elementos y repuestos empleados en el mantenimiento de los equipos que se encuentran en el proceso productivo.

DINÁMICA

Se debita con	Se acredita con
1- El valor de los elementos y suministros que se van utilizando en el proceso productivo. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7560
Costo de producción	Servicios públicos	Seguros

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de las primas de seguros y franquicias de las pólizas de seguros de automóviles, sustracción, personal de manejo, transporte de valores y en general cualquier tipo de seguros para proteger un bien mueble o inmueble propiedad de la empresa, destinados de manera exclusiva a la producción o prestación del servicio.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor causado o pagado por cada uno de los conceptos. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.

Clase	Grupo	Cuenta
7	75	7565
Costo de producción	Servicios públicos	Impuestos

DESCRIPCIÓN

Representa el valor de los costos causados o pagados por el ente prestador de servicios públicos domiciliarios originados en impuestos o tasas de carácter obligatorio a favor de los Municipios y el Estado, de conformidad con las normas legales vigentes.

DINÁMICA

Se debita con:	Se acredita con:
1- El valor causado o pagado por cada uno de los conceptos. 2- Los ajustes por menores valores causados o pagados en el período.	1- La cancelación del saldo al cierre del ejercicio. 2- Los ajustes por mayores valores causados o pagados en el período.



Glosario

Para los efectos de ayudar a una adecuada interpretación de los términos utilizados en este Manual de Gestión, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1.994, se entiende que las siguientes expresiones significan :

Acometida de Acueducto : Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. La expresión «acometida» para el caso de alcantarillado se entiende como la derivación que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local. (Art. 14.1 Ley 142 de 1.994)

Acometida Externa: Derivación de la red local de servicios públicos que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, permite precisar cual es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio.

Corte: La desconexión de un inmueble de la red de servicios por las causas de incumplimiento establecidas de modo especial en este contrato.

Factura de servicios públicos : Es la cuenta que la Empresa entrega o remite al usuario, por causa del consumo en un lapso determinado, y demás servicios inherentes en desarrollo del presente contrato. (Art. 14.9 Ley 142 de 1.994)

Fuga imperceptible: Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones interiores de un inmueble y no es detectable directamente por los sentidos.

Inmueble: Bien que cumple con las condiciones del código civil para recibir ese calificativo; incluye las partes del inmueble que, de acuerdo con la ley y las condiciones de acceso y técnicas, pueden individualizarse para efectos de la prestación del servicio a ciertos usuarios distintos de los que habitan o permanecen en otra parte del mismo bien.

Medidor: Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua provista por el acueducto. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un sólo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; o general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tienen propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble, o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas.

Período de facturación: Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran.

Petición: Acto de cualquier persona particular, suscriptora o no, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general, un acto o contrato relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa respecto de uno o más suscriptores en particular.

Queja: Acto del suscriptor o usuario, dirigido a la empresa, para informar sobre el acontecimiento de un hecho o situación, o para pedir su modificación, cuando tal hecho o situación han sido creados por la empresa o por sus contratistas, afectan la calidad del servicio, o implican incumplimiento de la ley o del contrato, pero que no pueden relacionarse directamente con una decisión conocida de la empresa.

Reclamación: Es una solicitud del suscriptor o usuario con el objeto de que la Empresa revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato, en la Ley 142 de 1.994 y en el Código Contencioso Administrativo.

Reconexión: Restablecimiento del servicio a un inmueble al cual se le había hecho corte.

Recurso : Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, de apelación. (Art. 154 Ley 142 de 1.994)

Red interna : Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 14.16 Ley 142 de 1.994)

Red domiciliaria: Sinónimo de red interna.

Red local : Es el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad del cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se registrará por el Decreto 951 de 1989, siempre y cuando éste no contradiga lo definido en la Ley 142 de 1.994. (Art. 14.17 Ley 142 de 1.994)

Reinstalación: Restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido suspendido.

Saneamiento básico : Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo. (Art. 14.19 Ley 142 de 1.994)

Servicio público domiciliario de agua potable : Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de que trata la Ley 142 de 1.994 de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua. (Art. 14.22 Ley 142 de 1.994)

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta definición a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos. (Art. 14.23 Ley 142 de 1.994)

Suscriptor : Persona con la cual se celebra el presente contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. (Art. 14.31 Ley 142 de 1.994)

Suscriptor Potencial : Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por falta de pago oportuno o por otras causas previstas en este contrato, o en cualquiera de las normas vigentes relativas a servicios públicos domiciliarios. (Art. 1 Decreto 951 de 1.989)

Terceros afectados por la suspensión o terminación del contrato: Son, ante todo, los consumidores que no son suscriptores del contrato.

Usuario : Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Art. 14.33 Ley 142 de 1.994)



Referencias Bibliográficas

ACODAL, GUÍA PRÁCTICA, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN MUNICIPIOS MENORES Y ZONAS RURALES - MARCO JURÍDICO E INSTITUCIONAL - ÁREA ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y FINANCIERA, 1997.

CINARA- Universidad del Valle, PROYECTOS INTEGRALES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA, SANEAMIENTO BÁSICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL (Documento para discusión) - MANUAL DE FACTURACIÓN Y COBRANZA PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN MUNICIPIOS MENORES Y ZONAS RURALES, Santiago de Cali, Septiembre de 1997.

CINARA- Universidad del Valle, PROYECTOS INTEGRALES DE ABASTECIMIENTO DE AGUA, SANEAMIENTO BÁSICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL (Documento para discusión) - MANUAL DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN MUNICIPIOS MENORES Y EN LA ZONA RURAL, Santiago de Cali, Septiembre de 1997.

FINDETER, ALTERNATIVAS DE ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN MUNICIPIOS MENORES Y BÁSICOS, Documento técnico N° 1, Santafé de Bogotá, D.C., septiembre 1993.

LEY 142 DE 1994, RÉGIMEN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO, ORGANICEMOS NUESTRA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, FUNDAMENTOS JURÍDICOS, Santafé de Bogotá, D.C., diciembre de 1997.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO, CINARA - Universidad del Valle, FINDETER - FIU, PROGRAMA NACIONAL DE SOSTENIBILIDAD EN SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO EN COLOMBIA - PROYECTO DE APRENDIZAJE EN EQUIPO - PAE VENTAQUEMADA - BOYACÁ - MÓDULO 2 - ASPECTOS ADMINISTRATIVOS, Cali abril de 1998.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO, SERVICIOS SOSTENIBLES DE AGUA Y SANEAMIENTO, MARCO CONCEPTUAL, Santafé de Bogotá, D.C., octubre de 1998

PUNTES, Aldemar, ELEMENTOS BÁSICOS DE GERENCIA PÚBLICA APLICADOS AL MUNICIPIO, **Escuela Superior de Administración Pública**, Santafé de Bogotá, D.C., diciembre de 1993.

GOMEZ FIGUEREDO, José Eduardo, ALTERNATIVAS DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, **Escuela Superior de Administración Pública**, Santafé de Bogotá, D.C., marzo de 1997.



El apoyo al mejoramiento de la gestión empresarial de las entidades encargadas de prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el pequeño municipio colombiano, es uno de los principales objetivos que ha propuesto el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Desarrollo Económico, dentro del marco del Plan de Desarrollo "Cambio para Construir La Paz".

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la única organización de las Naciones Unidas dedicada exclusivamente a los niños, trabaja con otras entidades de las Naciones Unidas, instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales (ONGs), para proporcionar servicios comunitarios de atención primaria en salud, educación básica y provisión de agua potable y saneamiento en el mundo en desarrollo. El UNICEF trata de reducir el tributo que la falta de tales servicios se cobra entre los ciudadanos más jóvenes del mundo.

