

**RESOLUCION No 008 DE 2009
(ENERO 02)**

"Por medio del cual se establece el Manual de procedimientos para DAGUAS S.A E.S.P."

El Gerente de DAGUAS S.A E.S.P., en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

1. Que Ley 87 de 1993 establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
2. Que el Decreto 1537 de 2001 por medio del cual se reglamenta la Ley 87 de 1993 define en su artículo 2 "MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. Como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales"
3. Que DAGUAS S.A E.S.P, adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del estado, MECI 1000:2005.
4. Que dentro del subsistema Control de Gestión, componente de actividades de control de la estructura del Sistema de Control Interno se encuentra identificado el elemento Manual de Procedimientos.
5. Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE

ARTICULO 1º. Establecer para DAGUAS S.A E.S.P. el Manual de procedimientos que a continuación se describe y hace parte integrante de éste Acto Administrativo:

ARTICULO 8. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación, será aplicable a todas las Dependencias y Órganos DAGUAS S.A E.S.P y deroga las normas que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dado en el Municipio de Carmen de Apicalá a los 02 días del mes de enero de 2009


GERMAN JOHAN HERRAN M.
Gerente

DAGUAS

UNIDAD SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Caracterización de Procesos

Octubre de 2008

Sistema de Control Interno		FECHA		CARACTERIZACION DEL PROCESO	
1	Jul	7	1.0	Página: 1 de 1	Código: Por Definir
Proceso:		Comunicación Pública			
Responsable:		Gerente			
Objetivo:		Garantizar que los grupos de interes internos y externos de la entidad pública conozcan como esta, realiza el cumplimiento desue objetivos institucionales y sociales.			
Alcance:		Todos los procesos			

Proveedor	Entradas	Acciones	Salidas	Cilente
Planeación Planeación	Plan de gestión y resultados Plan de acción	Elaboracion del Plan de comunicación Implementación del plan de comunicación. Evaluación y seguimiento al plan de comunicación Elaborar informes requeridos antes de control Elabora informes de gestión Acciones de mejora	Plan de comunicación elaborado e implementado Informe de seguimiento Informes antes de control Informes de Gestión Acciones de mejora	Usuarios/Todos los procesos Entes de Control Planeación Planeación
Entes de control Planeación Todos los procesos	Solicitud de informes Solicitud de informes de gestión Recomendaciones para la mejora			

PROCESOS DE SOPORTE		RECURSOS HUMANOS		RECURSOS FISICOS	
		RECURSOS	CONDICION	RECURSOS	CONDICION
Gestión Administrativa Gestión Financiera		Gerente Responsable procesos	Competencia Competencia	Computador Elementos Oficina	Actualizado Disponible

DOCUMENTOS		Requisitos Legales	
Elaboración e implementación del plan de comunicación Formulación de planes de mejoramiento		Constitución Política Ley 489 de 1998 Decreto 2170 de 2003	

INDICADORES			
Nombre	Relación Matematica	Frecuencia Reporte	Nombre
Cumplimiento acciones de mejora	Relación Matematica (Acciones mejora implementadas/Acciones mejoramiento definidas) X 100	Reporte	Cumplimiento plan de comunicaciones
			(Actividades del plan de comunicación realizadas x mes /Actividades de plan de comunicación presupuestadas) X100
			Frecuencia Reporte Mensual



Caracterización de Procesos

Octubre de 2008

Sistema de Control Interno	FECHA	24	Oct	2008	1.0	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
				Página: 1 de 2		Código: Por Definir
Proceso: Gestión Financiera						
Responsable: Director Admto y Financiero						
Objetivo: Proveer los recursos financieros necesarios para que la organización funcione eficientemente.						
Alcance:						

Proveedor	Entradas
Planeación	Plan de gestión y resultados
Planeación	Plan de acción
Junta directiva	Aprobación presupuesto
Todos los procesos	Solicitud de recursos
Planeación	Convenios/traslados/adiciones
Gestión administrativa	Actas de liquidación/ Entradas almacén / Cuentas de cobro
Gestión administrativa	Nomina
Gestión Financiera	Declaraciones tributarias
Todos los procesos	Documentos contables
Entes de control	Solicitud de informes
Planeación	Solicitud de informes de gestión
Todos los procesos	Recomendaciones para la mejora

Acciones
Elaboración presupuesto
Programación presupuesto -PAC
Disponibilidades presupuestales
Registros presupuestales
Movimientos presupuestales
Cierre presupuestal
Revisión cuentas
Pago proveedores
Pago nomina
Parafiscales y seguridad social
Programa pago declaraciones
Pago declaraciones
Registros contables
Preparación informes financieros
Rendición de informes
Elabora informes de gestión
Acciones de mejora

Salidas	Cliente
Presupuesto	
PAC	Todos los procesos
Disponibilidades	
Registros	
Actos admntvos	
Ejecución presupuestal	Proveedores
Giros a proveedores	
Pago nomina	Todos los procesos
Pago seguridad social	Ent. Seguridad Social
Pago obligaciones Tributarias	DIANI/ Alcaldia
Registros contables	Todos los procesos
Estados Financieros	Planeación
Informes	Entes de Control
Informes de Gestión	Planeación
Plan de mejoramiento	Planeación

PROCESOS DE SOPORTE
Gestión Admtra
Comunicación Pública

RECURSOS HUMANOS	
RECURSOS	CONDICION
Gerente	Competencia
Responsable procesos	Competencia
Junta Directiva	Competencia

RECURSOS FISICOS	
RECURSOS	CONDICION
Computador	Actualizado
Elementos Oficina	Disponible

Sistema de Control Interno		FECHA	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
24	Oct	2008	Página: 1 de 2	Código: Por Definir
Proceso: Gestión Financiera				
Responsable: Director Admto y Financiero				
Objetivo: Proveer los recursos financieros necesarios para que la organización funcione eficientemente.				
Alcance:				

DOCUMENTOS

Elaboración y aprobación presupuesto Programación y ejecución del presupuesto Liquidación y pago proveedores Pago nomina Pago de impuestos, parafiscales y seguridad	Registro contable Elaboración estados financieros Formulación planes de mejoramiento Comunicación Pública
--	--

Requisitos Legales

Ley 142 de 1994 Decreto 111 de 1996 Ley 80 de 1993 Ley 1150 de 2007
--

INDICADORES				
Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte	Nombre	Frecuencia Reporte
Ejecución pptal Ingresos	(Vr recaudado al xxx / Vr ppto recaudar al xxx) X 100	Mensual	Cumplimiento PAC	Mensual
Ejecución del Ppto Gastos	(Vr Compromisos al xxx/Vr Ppto gastos al xxx) X100	Mensual	Morosidad en pago proveedores	Mensual
	(Vr ejecución pptal x tipo de gasto x mes/Vr PAC x tipo de gasto x mes) X100			
	(Cuentas a proveedores canceladas mes/cuentas x cancelar a proveedores) X100			

Sistema De Control Interno		FECHA		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
		24	Oct 2008	1.0	Página: 1 de 2
Proceso: Gestión administrativa					
Responsable: Director Admtyo Y finachiero					
Objetivo: Satisfacer las necesidades de talento humano, productos y servicios requeridos por todos y cada uno de los procesos de la empresa permitiéndole a la organización cumplir con los requisitos establecidos por nuestros clientes					
Alcance: Todos los procesos					
Proveedor	Entradas	Acciones	Salidas	Cliente	
Planeación Todos los procesos Proveedor	Plan de acción Requerimiento de bienes y servicios Información técnica y económica	Plan de compras Registro plan de compra SICE Registro de proveedores Contratación Interventoría contratos Control almacén	Plan de compras Registro proveedores Contratos Informes de interventoría. Registro de movimientos Control de existencias Correspondencia radicada Correspondencia entregada Archivo Organizado Plan sistemas de información	Todos los procesos Proveedores Gestión de control Gestión de control Gestión Administrativa	
Proveedores Todos los procesos	Entrega de bienes Salida de bienes	Inventario físico Radicación correspondencia Distribución de correspondencia interna/externa Control del archivo historico Control de sistematización	Listado licencias software Programa de mantenimiento Personal contratado Programa inducción reinducción	Todos los procesos	
Usuarios/Todos los procesos Todos los procesos	Correspondencia Documentos	Implementación plan de sistematización Control de licencias software Mantenimiento de equipos Selección y contratación de personal Inducción y reinducción de personal	Plan sistemas de información Listado licencias software Programa de mantenimiento Personal contratado Programa inducción reinducción	Todos los procesos	
Todos los procesos	Requerimientos de Software y Hardware	Liquidación nomina y parafiscales. Programación y liquidación de vacaciones. Liquidación de prestaciones sociales. Elaboración y ejecución programa de capacitación.	Nomina / planilla integral SS Programa de vacaciones Prestaciones sociales Programa de capacitación Evaluación programa Cap. Evaluaciones desempeño Informes Informes de Gestión Plan de mejoramiento	Todos los procesos	
Todos los procesos	Requerimientos de personal	Elaboración de informes Elabora informes de gestión Acciones de mejora	Informes Informes de Gestión Plan de mejoramiento	Entes de Control Planeación Planeación	
Todos los procesos	Novedades de personal	Requerimientos de capacitación	Programa de capacitación Evaluación programa Cap. Evaluaciones desempeño Informes Informes de Gestión Plan de mejoramiento	Todos los procesos	
Todos los procesos	Requerimientos de capacitación	Requerimientos de capacitación	Programa de capacitación Evaluación programa Cap. Evaluaciones desempeño Informes Informes de Gestión Plan de mejoramiento	Todos los procesos	
Todos los procesos	Evaluación de desempeño	Requerimientos de capacitación	Programa de capacitación Evaluación programa Cap. Evaluaciones desempeño Informes Informes de Gestión Plan de mejoramiento	Todos los procesos	
Entes de control Planeación Todos los procesos	Solicitud de informes Solicitud de informes de gestión Recomendaciones para la mejora	Elaboración de informes Elabora informes de gestión Acciones de mejora	Informes Informes de Gestión Plan de mejoramiento	Entes de Control Planeación Planeación	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
Sistema De Control Interno	FECHA	Página: 1 de 2	
	24 Oct 2008	1.0	
Proceso:	Gestión administrativa		
Responsable:	Director Admivo Y financiero		
Objetivo:	Satisfacer las necesidades de talento humano, productos y servicios requeridos por todos y cada uno de los procesos de la empresa permitiéndole a la organización cumplir con los requisitos establecidos por nuestros clientes		
Alcance:	Todos los procesos		

PROCESOS DE SOPORTE		RECURSOS HUMANOS		RECURSOS FISICOS	
RECURSOS	CONDICION	RECURSOS	CONDICION	RECURSOS	CONDICION
Gerente Responsible procesos	Competencia Competencia	Computador Elementos Oficina	Actualizado Disponible		

DOCUMENTOS	Requisitos Legales
Manual de contratación Plan de compras Interventoria Procedimiento control correspondencia Manejo de almacén Selección y vinculación de personal	Ley 142 de 1994 Ley 909 de 2004 Ley 80 de 1983 Decreto 2170 de 2002 Ley 1150 de 2007

INDICADORES					
Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte	Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte
Cumplimiento plan de compras	(Vr compras realizadas mes/Vr compras mes plan de compras) X 100	Mensual	Cubrimiento evaluaciones desempeño	(No de evaluaciones desempeño realizadas/Total de servidores públicos)X100	Mensual
Cobertura Interventoria	(No contratos vigentes con interventoria /No contratos vigentes)X100	Mensual	Cobertura interventorias	(No informes de interventoria contratos presentados x mes/ No total de informes interventoria programados mes)X 100	Mensual
Cumplimiento requerimientos	(No requerimientos ByS atendidos mes/No de requerimientos ByS solicitados.mes) X 100	Mensual	Cumplimiento programa capacitación	(No eventos capacitación realizados mes/No eventos capacitación programados mes) X100	Mensual

Sistema de Control Interno		FECHA		CARACTERIZACION DEL PROCESO	
24	Oct	2008	1.0	Página: 2 de 2	Código: Por Definir
Proceso: Comercial					
Responsable: Director Comercial					
Objetivo: Asegurar que las necesidades del cliente sean conocidas por la empresa con el fin de proporcionar un producto que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente.					
Alcance: Todos los procesos					

Proveedor	Entradas
Técnico Operativo	Datos de lectura de usuarios
Comercial	Usuarios Morosos
Usuarios	Solicitud nuevo Suscriptor
Técnico Operativo	Resultado de visita técnica
Técnico Operativo	Facturas Conexión cancelada
Técnico Operativo	Instalación realizada
Usuarios	Novedades del servicio
Usuarios	PQR
Técnico Operativo	Resultado visita técnica PQR
Comercial	Usuarios Morosos
Todos los procesos	Información
Todos los procesos	Reporte fraudes
Entes de control	Solicitud de informes
Planeación	Solicitud de informes de gestión
Todos los procesos	Recomendaciones para la mejora

Acciones
Ingresar datos sistema
Generar listado de desviaciones
Revisar listado de desviaciones
Actualizar parámetros
Generar Liquidaciones
Imprimir facturación
Generar avisos suspensión
Solicita visitas a nuevos suscriptores
Determina costo conexión
Expide factura conexión
Expide orden de instalación
Genera nuevo usuario
Actualizar información usuarios
Revisa PQR
Analiza resultado visita PQR
Genera orden de suspensión
Estadísticas
Analiza reporte de fraude
Genera factura a usuario fraude
Elabora informes
Elabora informes de gestión
Acciones de mejora

Salidas
Listado consumos
Listado de desviaciones
Base datos actualizada
Facturación del servicio
Aviso suspensión servicio
Orden de visita
Facturas de conexión
Orden de instalación
Base datos actualizada
Respuesta a PQR
Orden Suspensión Servicio
Datos estadísticos
Facturación servicio
Informes
Informes de Gestión
Acciones de mejora

PROCESOS DE SOPORTE	
Gestión Administrativa	
Gestión Financiera	
Comunicación Pública	

RECURSOS HUMANOS	
RECURSOS	CONDICION
Gerente	Competencia
Responsable procesos	Competencia

RECURSOS FISICOS	
RECURSOS	CONDICION
Computador	Actualizado
Elementos Oficina	Disponible

Sistema de Control Interno	FECHA		CARACTERIZACION DEL PROCESO	
	24	Oct 2008	1.0	Página: 2 de 2
Proceso:	Comercial			
Responsable:	Director Comercial			
Objetivo:	Asegurar que las necesidades del cliente sean conocidas por la empresa con el fin de proporcionar un producto que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente.			
Alcance:	Todos los procesos			

DOCUMENTOS
Facturación Atención de PQR Formulación de planes de mejoramiento Reglamento de Suscriptores Comunicación Pública

Requisitos Legales
Constitución Política Ley 142 de 1994 Resolución 151 de 2001 CRA

INDICADORES					
Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte	Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte
Efectividad en lecturas	(No lecturas Erroneas/No total lecturas del mes) X100	Mensual	Cobertura medicion	(No de usuarios con micromedición/No de suscriptores)X100	
Días atraso en facturación	Diferencia días entre la fecha programada y fecha expedición factura	Mensual	Composición facturación Aseo	(Vr facturado aseo mes/Total facturado mes) x100	
% usuarios suspendidos	(No usuarios servicio Suspendido/No Total de usuarios)x100	Mensual	Composición facturación Alcantarillado	(Vr facturado alcantarillado mes/Total facturado mes) x100	
% usuarios suspendidos	(No usuarios suspendido el servicio/No usuarios aviso suspension servicio) X100	Mensual	Composición facturación Acueducto	(Vr facturado acueducto mes/Total facturado mes) x100	
% PQR	(No PQR mes / No total usuarios mes)x100	Mensual	Eficiencia Laboral admtnva	(Costo de personal Admtnvo x mes/Vr Facturado) X 100	
PQR Atendidas	(No PQR atendidas/No PQR mes) X 100	Mensual	% recaudo x servicio	(Vr recaudado mes/ Vr facturado mes)x100	
			% subsidio aplicado	Vr subsidio Facturado total/Vr facturado total	

FECHA		CARACTERIZACION DEL PROCESO	
Sistema De Control Interno	24	Oct 2008	Página: 2 de 2
Proceso:	Técnico Operativo		
Responsable:	Director Operativo		
Objetivo:	Asegurar el cumplimiento eficiente de los requisitos establecidos por el cliente para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, satisfaciendo las expectativas de los usuarios.		
Alcance:	Todos los procesos		

Proveedor	Entradas	Acciones	Salidas	Cliente
Usuarios	Situación actual	Determino requerimientos de agua captar/ tratar	Registro volumen agua a tratar	Técnico Operativo
Técnico operativo	Datos agua captada/tratar	Registro volumen diarios de agua a tratar	Agua potabilizada	Usuarios
Usuarios	Requerimientos de agua	Determino insumos químicos potabilizacion	Registro niveles agua	Técnico Operativo
Técnico operativo	Situación actual planta to	Aplica proceso de potabilización	Registro agua en la red	Técnico Operativo
Técnico operativo	Situación actual red distribución	Verifico niveles tanques de almacenamiento	Informe calidad de agua	Planeación
Usuarios	Datos medidores	Programo salidas de agua a la red	Programa Mant. Planta	Planeación
Comercial	Solicitud visitas técnicas	Verifica y controla calidad de agua tratada	Registros mant. planta	Técnico Operativo
Usuarios/Comercial	Solicitud reparaciones	Elabora programa anual mantenimiento planta	Red en buen estado	Usuarios
Usuarios/Comercial	Información	Realizo mantenimiento planta tratamiento	Informe lecturas	Comercial
Todos los procesos	Programa recolección aprobado	Registra daños red de distribución.	Informe visitas técnicas	Comercial
Técnico operativo	Informe estado vehículo	Realiza mantenimiento red distribución.	Medidores instalados	Usuarios
Todos los procesos	Informes	Lectura de medidores	Instalaciones reparadas	Usuarios
Entes de control	Solicitud de informes	Visitas técnicas a usuarios	Programa recolección basura	Todos los procesos
Planeación	Solicitud de informes de gestión	Determino costos de instalaciones	Programa mantenimiento	Planeación
Todos los procesos	Recomendaciones para la mejora	Instalación de micromedidores	Volumen disposición basura	Comercial
		Reparación de instalaciones externas	Informe de evaluación y seg.	Planeación
		Determina programa de recolección de basuras	Informes	Entes de Control
		Implementa programa recolección de basuras	Informes de Gestión	Planeación
		Realiza volumen basura disposición final	Acciones de mejora	Planeación
		Realiza evaluación y seguimiento		
		Elabora informes		
		Elabora informes de gestión		
		Acciones de mejora		

RECURSOS HUMANOS		RECURSOS FISICOS	
RECURSOS	CONDICION	RECURSOS	CONDICION
Gerente	Competencia	Computador	Actualizado
Responsable procesos	Competencia	Elementos Oficina	Disponible

PROCESOS DE SOPORTE
Gestión Administrativa Gestión Financiera Comunicación Pública

FECHA		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
24	Oct	1.0	Página: 2 de 2
Sistema De Control Interno			
Técnico Operativo			
Proceso:			
Director Operativo			
Responsable:			
Asegurar el cumplimiento eficiente de los requisitos establecidos por el cliente para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, satisfaciendo las expectativas de los usuarios.			
Objetivo:			
Todos los procesos			
Alcance:			

DOCUMENTOS	Requisitos Legales
Proceso potabilización agua Control de calidad agua Plan de mantenimiento planta Plan de mantenimiento vehículos Programa de recolección y disposición de basura	Constitución Ley 142 de 1994 Plan de Gestión y Resultados

INDICADORES					
Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte	Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte
Continuidad del servicio	(No de horas de agua continua al día/24 horas) x 100	Mensual	Cobertura	(No de vivienda urbanas con conexión domiciliar/No total de viviendas urbanas) X 100	Semestral
Índice de agua No contabilizada	(1-(No mts3 facturados mes /No mts3 tratados mes))x100	Mensual	Cumplimiento programa mantenimiento planta	(No mantenimientos realizados/No mantenimiento programados) X 100	Semestral
Continuidad del servicio	(No de horas de suspensión del servicio al mes/ 720 horas) X 100	Mensual	Promedio basura generada por vivienda mes	(No toneladas basura recolectada mes/No viviendas urbanas) *100	Mes
Capacidad de potabilización	No m3 potabilizados x 24 /No m3 captados x hora x 24	Mensual	Variaciones en generación basura	((Ton. Basura mes actual/ Ton. Basura mes anterior)-1) X 100	Mes
Capacidad de captación	(No m3 captados x hora/No m3 caudal fuente x hora)*100	Mensual	Variaciones en agua tratada	((m3 agua tratada mes actual/ m3 agua tratada mes anterior)-1) X 100	Mes

Sistema de Control Interno	FECHA		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
	24	Oct 2008	1.0	Página: 1 de 2
Proceso:	Gestión de control			
Responsable:	Gerente			
Objetivo:	Propender por el cumplimiento de la normas constitucionales y legales que rigen el cumplimiento de la misión de la empresa.			
Alcance:	Todos los procesos			

Proveedor	Entradas
Congreso	Leyes
Gobierno Nacional	Decretos/Resoluciones
Asamblea	Ordenanzas
Concejo	Acuerdos
Junta Directiva	Acuerdos
Instituciones	Convenios
Todos los procesos	Solicitud acto admvivos
Planeacion	Contratos
Comunidad	Demandas
Comunidad	Tutelas
Entes de control	Solicitud de informes
Planeación	Solicitud de informes de gestión
Todos los procesos	Recomendaciones para la mejora

Acciones
Implementar y reglamentar normas
Revisar y realizar convenios
Elaborar y revisar actos admvivos
Revisar contratos
Radicar demandas
Verificar terminos
Contestar
Hacer seguimiento
Proyectar respuestas
Hacer seguimiento
Elaborar informes
Elabora informes de gestión
Acciones de mejora

Salidas	Ciliente
Actos administrativos	Usuarios/Todos los procesos
Convenios	Instituciones
Actos administrativos	Todos los procesos
Contratos	Todos los procesos
Acción Juridica	Todos los procesos/ Poder judicial
Tutelas contestadas	Comunidad
Informes	Entes de Control
Informes de Gestión	Planeación
Acciones de mejora	Planeación

PROCESOS DE SOPORTE
Gestión Administrativa
Gestión Financiera
Comunicación Pública

RECURSOS HUMANOS	
RECURSOS	CONDICION
Gerente	Competencia
Responsable procesos	Competencia

RECURSOS FISICOS	
RECURSOS	CONDICION
Computador	Actualizado
Elementos Oficina	Disponible

Sistema de Control Interno	FECHA		CARACTERIZACION DEL PROCESO	
	24	Oct 2008	1.0	Página: 1 de 2
Proceso:	Gestión de control			
Responsable:	Gerente			
Objetivo:	Propender por el cumplimiento de la normas constitucionales y legales que rigen el cumplimiento de la misión de la empresa.			
Alcance:	Todos los procesos			

DOCUMENTOS	
Atención demandas Atención tutelas Asesoría Jurídica Elaboración, aprobación y control de Acuerdos, Políticas Resoluciones, Convenios y Contratos	Definición de Normatividad y Políticas Institucionales Evaluación y Seguimiento a la Normatividad y Contratos

Requisitos Legales	
Constitución Ley 142 de 1994 Decreto 1599 de 2005 Plan de Desarrollo Nal Plan de Desarrollo Local. Plan de Gestión y resultados	

INDICADORES				
Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte	Nombre	Frecuencia Reporte
Actos Admitivos revisados	(Actos Admitivos revisados/Actos admitivos promulgados) X 100	Mensual	Demandas Atendidas	(Ddas atendidas /Ddas Presentadas) X 100
Contratos revisados	(Contratos revisados/Contratos Realizados) X 100	Mensual	% actos admitivos demandados	(Acuerdos + Resoluciones demandados /Acuerdos+ Resoluciones promulgados) X 100

Sistema de Control Interno		FECHA		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO	
		24	Oct 2008	1.0	Página: 1 de 1
Proceso:	Direccionamiento Estratégico				
Responsable:	Gerente				
Objetivo:	Establecer directrices de la Entidad, asignar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de control interno en Daguas S.A. E.S.P.				
Alcance:	Todos los procesos de la entidad				
Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cliente	
Usuarios/Todos los procesos	Situación actual Información	Realizar el Diagnóstico Institucional Formular plan de Gestión y Resultados Presentar plan de Gestión y Resultados Definir las estrategias Definir Proyectos Definir niveles de autoridad y responsabilidad Definir medios y canales de comunicación Comunicar plan de gestión y resultados Establecer planes de acción Definir plan financiero Definir parámetros Presupuesto Hacer seguimiento y evaluación al plan de Gestión y Resultados Elaboración informes a organismos de control Formular e implementar acciones mejora	Diagnóstico Institucional Plan de Gestión y resultados Estrategias Proyectos Estructura Organizacional Canales de comunicación Planes de acción Plan Financiero Proyecto presupuesto Informe de Evaluación y seguimiento Informes Plan de mejora	Todos los procesos	
Junta Directiva/ SSPD	Plan de Gestión y resultados aprobado				
Todos los procesos	Informes de Gestión				
Entes de control	Solicitud de Informes				
Todos los procesos	Recomendaciones para la Mejora				
PROCESOS DE APOYO					
Gestión Administrativa					
Gestión Financiera					
Comunicación Pública					
DOCUMENTOS					
Formulación y elaboración resultados	Plan de Gestión y ejecución de presupuesto				
Comunicación Pública	Metodología Planes de acción				
RECURSOS HUMANOS					
RECURSOS	CONDICIÓN	RECURSOS	CONDICIÓN	RECURSOS FISICOS	
Junta Directiva Gerente Responsables de cada proceso	Competencia Competencia Competencia	Computadores Implementos de oficina Equipos de comunicación	Actualizados Disponibles Disponibles		
REQUISITOS LEGALES					
Ley 142 de 1994		Decreto 2539 de 2000			
Resolución 05 de 1996		Ley 689 de 2001			
Ley 809 de 2004		Plan Nacional y territoriales de desarrollo.			
Decreto 2145 de 1999					
INDICADORES					
Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte	Nombre	Relación Matemática	Frecuencia Reporte
Programas ejecutados	(No programas ejecutados periodo/No programas establecidos periodo) X 100	Semestral	Seguimiento al Plan	No de informes de seguimiento al plan realizados año/No informes programados x año	Semestral
Oportunidad en presentación del Plan de Gestión Resultado	Días de atraso en presentación ante autoridad competente	Anual	Informes organismo control	No de informes a organismos de control presentados oportunamente x año/ No de informes solicitados año	Semestral

103

104

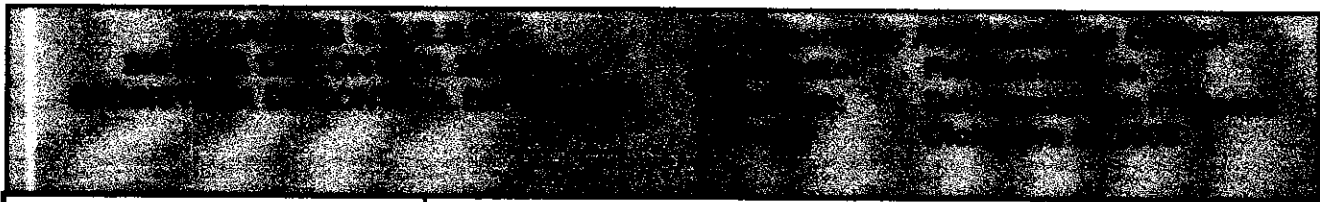
DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
--	--

PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
PROCEDIMIENTO:	PLAN DE ACCION
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	GERENTE
OBJETIVO:	Elaboracion del Plan de Accion.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinadores de dependencias	Con base en el Plan de Gestion y Resultados, elabora el Plan de Accion por Dependencias en el formato diseñado para tal fin.
2	Gerente	Estudia, analiza y sugiere ajustes
3	Coordinadores de dependencias	Realizan los ajustes
4	Gerente	Aprueba Plan de acción
5	Coordinador Administrativo	Consolida información de los planes de acción de cada una de las dependencias.
6	Gerente	Programa reuniones de seguimiento y evaluación de los planes de acción.
7	Coordinadores de dependencias	Presentan informes de ejecución del plan de acción de cada dependencia.
8	Coordinador Administrativo	Consolida información de ejecución de los planes de acción de cada una de las dependencias.
9	Coordinador Administrativo/ Gerencia	Elaboran informe y determinan ajustes a los planes
10	Coordinador Administrativo	Archiva

DOCUMENTACIÓN * Programas, proyectos y propuestas en el Plan de Gestión y resultados * Plan de acción * Informe seguimiento y evaluación.

PUNTOS DE CONTROL



PROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
PROCEDIMIENTO:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	GERENTE
OBJETIVO:	Elaboracion del plan de Gestion y Resultados

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Gerente, Coordinador Administrativo y Coordinador Comercial	Diseñan estrategias, formula y presenta Plan de Gestion y Resultados.
2	Junta Directiva	Estudia, analiza y sugiere ajustes
3	Gerente	Realiza los ajustes
4	Junta Directiva	Aprueba Plan de Gestion y Resultados.
5	Coordinador Administrativo	Remite Plan aprobado a la SSPD / CRA
6	Gerente	Divulga e implementa el Plan

DOCUMENTACIÓN
 * Estadísticas
 * Plan de Gestión y resultados
 * Acta junta Directiva Aprueba
 * Oficio remisorio a SSSPD / CRA

PUNTOS DE CONTROL
 * Aprobación Junta Directiva
 * Fechas de presentación

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO:	ELABORACIÓN BOLETÍN MENSUAL DE ALMACÉN
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	ALMACEN
OBJETIVO:	Elaborar el boletín mensual como elemento de control de las existencias.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Almacenista	Organiza los documentos soporte (boletines diarios)
2	Almacenista	Elabora el boletín mensual consolidando la información de los boletines diarios.

DOCUMENTACIÓN * Entradas y Salidas de Almacén * Boletín diario de almacén
--

MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONTROL: * Las entradas y salidas de almacén deben estar previamente prenumeradas, en caso de anulación debe archivar el consecutivo. * En caso de pérdida por hurto caso fortuito o de fuerza mayor, el responsable debe presentar al Gerente un informe e iniciar las diligencias pertinentes ante autoridad competente.
--

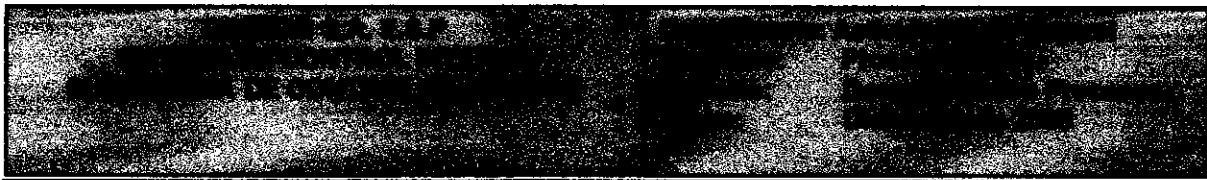
DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO:	COMPRAS
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	ALMACEN
OBJETIVO:	Realizar las compras de los elementos necesarios para el buen funcionamiento de la entidad.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Funcionario	Elabora requerimiento de bienes de acuerdo a sus necesidades en los primeros cinco (5) días del mes.
2	Almacén	Revisa existencias de mercancías.
3	Almacén	Si no hay existencias, verifica plan de compras y solicita autorización al Gerente para efectuar Pedido.
4	Almacén	De acuerdo al tipo de material, insumo o requerimiento y la cuantía Solicita tres (3) cotizaciones y las presenta al Gerente para estudio
5	Gerente	Estudia las cotizaciones y en caso que el valor supere los autorizados para la contratación directa, Verifica y solicita autorización si la requiere.
6	Gerente	Solicita la disponibilidad presupuestal y autoriza la compra
7	Coordinador Administrativo y Financiero	Expide disponibilidad presupuestal en original y dos copias. Original y copia para la cuenta y otra para archivo de presupuesto.
8	Almacén	Elabora orden de suministro en original y dos copias. Original para el proveedor, primera copia para la cuenta y la otra para consecutivo del almacén.
9	Gerente	Revisa y firma orden de suministro.
10	Gerente	Solicita Registro Presupuestal.
11	Coordinador Administrativo y Financiero	Expide Registro Presupuestal en original y dos copias. Original y copia para la cuenta y copia para archivo de presupuesto.
12	Almacén	Recibe la mercancía, constata la remisión con lo recibido y con la factura
13	Almacén	Realiza entrada a almacén y registra.

DOCUMENTACIÓN
* Requerimientos de Suministros
* Certificado De Disponibilidad Y Registro Presupuestal
* Orden o contrato de Suministros
* Factura
* Entrada a Almacén

PUNTOS DE CONTROL
* Se debe confrontar al recibir la mercancía con la orden de compra, contrato y la factura e informar anomalías
* No recibir mercancías que presenten daño o deterioro o su calidad no corresponde a los exigidos en el contrato
* En compra de equipos, Se debe constituir una póliza de protección contra daños técnicos, pérdida o robo.



PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO:	ELABORACIÓN BOLETÍN DIARIO DE ALMACÉN
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	ALMACEN
OBJETIVO:	Controlar los movimientos del almacen

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Almacenista	Clasifica y organiza los soportes: 1. Entradas Almacén 2. Salidas Almacén 3. Cotejado con Kardex
2	Almacenista	Elabora el boletín diario en original y copia .
3	Almacenista	Archiva en expedientes las copias de boletines diarios

DOCUMENTACIÓN * Entradas y Salidas de Almacén * Boletín diario de almacén
--

PUNTOS DE CONTROL * Las Entradas y salidas de almacén deben estar previamente prenumeradas, en caso de anulación debe archívarse el consecutivo. * En caso de pérdida por hurto caso fortuito o de fuerza mayor, el responsable debe presentar al Gerente un informe e iniciar las diligencias pertinentes ante autoridad competente.
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION		Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA	
PROCEDIMIENTO:	BAJA DE BIENES INMUEBLES	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	ALMACENISTA	
OBJETIVO:	Dar de baja los bienes inmuebles que no estén en buen estado y que dificultan el cumplimiento del objetivo de la Entidad .	

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Dependencia Interesada	Reporta daño de equipos y lo envía al Almacén de la empresa.
2	Almacén	Revisa el equipo y si existe duda de su estado actual, solicita la revisión por parte de un técnico .
3	Técnico	Revisa el equipo y emite el informe técnico solicitado.
4	Almacén	Si el informe expresa que hay posibilidad de recuperación con garantía y no es muy costosa, realiza la orden de servicios.
5	Almacén	Si el informe expresa que el equipo no tiene reparación, solicita la baja del equipo.
6	Gerente	Ordena la Inspección Ocular y se levanta la respectiva acta de baja, que será firmada junto el Almacenista.
7	Gerente	Revisa los documentos, los firma y ordena la Resolución de baja.
8	Almacén	Elabora Resolución donde se ordena la baja de elementos, su precio según el registrado en Kardex y su destino final (Eliminación o venta).
9	Gerente	Firma la Resolución de Baja de equipos y elementos.
10	Almacén	Elabora el Comprobante de Salida y Acta de Baja de Almacén en original y tres copias.

DOCUMENTACIÓN * Solicitud de baja de elementos * Informe técnico * Resolución que ordena la baja de elementos * Acta de baja de elementos * Comprobante de Salida de Almacén
--

PUNTOS DE CONTROL * Las actas de inspección ocular deben estar archivadas en forma consecutiva, indicando código de elementos, cantidades, valor, motivo de baja y su destino (Eliminación o venta) * Los comprobantes de salida de almacén deben estar previamente prenumerados. En caso de anulación deben archivarse en el consecutivo el original y las copias anuladas. * Debe guardarse la copia de comprobante de egreso de almacén, en la carpeta de la dependencia, con el fin de hacer seguimiento de consumo real de elementos.
--

110

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO:	INVENTARIO FISICO DE ALMACEN
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	ALMACENISTA
OBJETIVO:	Verificar las existencias de almacen y remitirla a los usuarios internos y externos que la requieran.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Almacén	Organiza los elementos por grupo de inventarios.
2	Almacén	Compara cantidades y valores fisicos contra existencia en el sistema.
3	Almacén	Cuenta las existencias de la misma especie y va registrando el nombre y la cantidad encontrada en el Formato destinado para tal fin.
4	Almacén	Diligencia el formato establecido para registrar el Inventario Físico
5	Almacén	Determina diferencias entre el inventario físico y el sistema. Realiza nuevo conteo físico. Si diferencias se mantiene informa a Coordinación admtnva.
6	Coordinador Administrativo y Financiero	Ordena revisión de los soportes de entradas y salidas de almacén de la vigencia con el fin de determinar posible causa de diferencia. Si identifica causa y es error de forma proceden a corregirlo. Si causa es mal manejo elabora informe a Gerencia.
7	Gerencia	Informa a organo de control la diferencias e inicia proceso disciplinario.
8	Almacén	Revisa y firma como responsable del inventario.
9	Almacén	Entrega a la Coordinación Admtnva y Financiera copia de inventario final
10	Coordinador Administrativo y Financiero	Recibe documentación y remite a auxiliar admtnvo y contable para registro contable.
11	Auxiliar Admtnvo y contable	Registra información inventario físico y archiva.

DOCUMENTACIÓN * Inventario Físico * Comprobante de Contabilidad
--

PUNTOS DE CONTROL * Registro de los bienes, los responsables de los mismos, su localización y ubicación, costo y cantidad. * En caso de pérdida o daño injustificado el funcionario deberá responder con el valor de reposición del bien, con base a tres (3) cotizaciones comerciales de proveedores. * Deben incorporarse al inventario del almacén las partes serviles del desmantelamiento de instalaciones y equipos dejando constancia en el acta respectiva. * En caso de perdida por hurto caso fortuito o de fuerza mayor, el responsable debe presentar al ordenador un informe e iniciar las diligencias pertinentes ante autoridad competente. * El control de los elementos devolutivos, identificados mediante placas de inventario. * Si se hace reintegro de bienes en préstamo o alquiler, se verifican los actos de reintegro en la que conste el estado del bien devuelto. * Las bajas de elementos se deben realizar de acuerdo a procedimientos fiscales establecidos. * Los elementos inservibles deben estar incluidos en un inventario bajas por inservible si no son destruidos o vendidos.

111

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	ELABORACION DE ESTADOS FINANCIEROS
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	AUXILIAR CONTABLE
OBJETIVO:	Elaborar los Estados Financieros de la entidad dentro de los terminos de ley.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Auxiliar Contable	Cada tres meses realiza cierre de periodo en el sistema contable utilizado GCI (Gestion Comercial Integrada)
2	Auxiliar Contable	Genera los Estados Financieros del mes.
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Recibe y revisa los estados financieros
	Contador	Revisa y Firma los Estados Financieros.
4	Gerente	Revisa y Firma los Estados Financieros.
5	Coordinador Administrativo y Financiero	Archiva

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION		Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
PROCESO:	GESTION COMERCIAL	
PROCEDIMIENTO:	COBRO COACTIVO	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR COMERCIAL	
OBJETIVO:	Realizar cobro coactivo a los usuarios con morosidad superior a 2 meses	

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Comercial	Revisa y genera listado de usuarios con morosidad mayor a 2 meses.
2	Coordinador Comercial	Realiza oficio de cobro prejudicio a cada uno de los usuarios.
3	Coordinador Comercial	Pasado cinco dias habiles al envio del cobro prejudicio, se envia listado de usuarios al asesor juridico con el fin de que inicie cobro juridico
4	Asesor Juridico	Da inicio a las acciones juridicas que halla lugar.

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION		Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
PROCESO:	GESTION COMERCIAL	
PROCEDIMIENTO:	SUSPENSION DEL SERVICIO	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR DE FACTURACION	
OBJETIVO:	Realizar la suspension del servicio a los usuarios que incumplan con el pago mensual de la facturacion.	

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Comercial	Al finalizar el periodo de recaudo verifica y realiza listado de usuarios con morosidad.
2	Coordinador Comercial	Realiza impresión de facturación a los usuarios morosos con aviso de suspensión del servicio.
3	Técnica	Recibe facturación con aviso de suspensión y realiza distribución de factura a los usuarios morosos.
4	Coordinador Comercial	Agotado el plazo límite para la cancelación de facturas con aviso de suspensión, genera el listado de los usuarios morosos.
5	Técnica	Realiza suspensión del servicio a los usuarios morosos y realiza reporte de actividad.
6	Coordinador Comercial	Registra en el sistema la suspensiones realizadas.

DAGUAS S.A E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos
---	---

PROCESO:	GESTION COMERCIAL
PROCEDIMIENTO:	RETIRO USUARIO
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR COMERCIAL
OBJETIVO:	Realizar el retiro definitivo del servicio

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Usuario	Presenta solicitud escrita para retiro definitivo del servicio firmada por el propietario del predio.
2	Coordinador Comercial	Recibe solicitud y remite a Técnica
3	Funcionario Operativo	Realiza revision de levantamiento del medidor y suspension definitiva del servicio, diligencia formato de revision registrando las acciones realizadas.
4	Coordinador Comercial	Recibe formato de revision por retiro del servicio registra en el sistema las acciones realizadas dejando la cuenta del usuario como inactiva.

DOCUMENTACIÓN * Solicitud Escrita del Retiro Definitivo de Servicio * Formato de Revision.

PUNTOS DE CONTROL * Verificar que el propietario del predio sea quien solicite el retiro * Realizar posteriormente revisiones para evitar conexiones ilicitas
--

112

DAGUAS S.A E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION		Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
PROCESO:	GESTION COMERCIAL	
PROCEDIMIENTO:	ELABORACION DE INFORMES	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR DE FACTURACION	
OBJETIVO:	Generar mensualmente los informes del proceso comercial de la entidad	

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Comercial	Al finalizar el mes recopila información sobre : Usuarios Morosos, valores recaudados, valores facturados, m3 de agua facturados, M3 Agua tratados, No usuarios , Vres Subsidios, Vr cartera y otras variables que la Gerencia y/u organismos de control soliciten.
2	Coordinador Comercial	Elabora informe detallado de la informacion .
3	Coordinador Comercial	Envia informe a Gerencia y archiva copia
4	Gerencia	Recibe, analiza y establece plan de mejoras

DOCUMENTACIÓN * Informe * Fuentes de la información
--

PUNTOS DE CONTROL * Verificar que la información sea definitiva y no parcial
--

DAGUAS S.A E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
---	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	RECAUDOS
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR DE FACTURACION
OBJETIVO:	Realizar el registro y recaudo correspondiente a impuestos cancelados por los usuarios.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Tesoreria Alcaldia	Recauda Pagos, coloca sello de cancelado.
2	Coordinador Comercial	Dos veces al día se acerca a las instalaciones de la Alcaldia(tesoreria) y recibe los recibos cancelados.
3	Coordinador Comercial	Registra en el sistema los pagos efectuados.
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora reporte diario de caja
5	Tesoreria Alcaldia	Realiza una consignacion del total del recaudo a las cuentas de Aguas de Apicala
6	Coordinador Comercial	Genera listado de pagos diarios y envia copia a coordinación financiera y admtva.
7	Coordinador Administrativo y Financiero	Verifica consignaciones realizadas contra valor recaudado. Anexa al comprobante diario de caja y da Vobo. Remite a Auxiliar Contable para su registro.
8	Auxiliar Admtvo y Contable	Registra en el sistema los Ingresos Diarios y Archiva .

DOCUMENTACIÓN * Recibos de pago * Consignación * Boletín Diario de Caja

PUNTOS DE CONTROL * Verificar consignaciones contra recibos cancelados
--

DAGUAS S.A. E.S.P
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

Componente: Actividades de Control
Elemento: Procedimientos.
Formato: Documentación Procesos
Fecha: Noviembre de 2008

PROCESO:	GESTION COMERCIAL
PROCEDIMIENTO:	REVISIONES POR INCONSISTENCIAS
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR COMERCIAL
OBJETIVO:	Revisar las desviaciones presentadas en las lecturas mensuales de los micromedidores.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Comercial	Diligencia formato de solicitud de revision y remite a Técnica para la verificación de las desviaciones presentadas en el mes.
2	Técnica	Recibe formato de solicitud y realiza revision de verificación de lectura y diligencia formato de orden de trabajo en donde registra la lectura encontrada, las observaciones que halla lugar y envia al coordinador de facturación.
3	Coordinador Comercial	Con base en la información registrada en el formato de revision realiza la liquidación correspondiente y/o toma las medidas correctivas que halla lugar.

DOCUMENTACIÓN

- * Lecturas de micromedición
- * Listado de desviaciones
- * Listado de nuevas lecturas

PUNTOS DE CONTROL

- * Verificar lecturas anteriores si presenta la misma inconsistencia.

118

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION		Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2006
PROCESO:	GESTION COMERCIAL	
PROCEDIMIENTO:	REVISIONES	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR COMERCIAL	
OBJETIVO:	Realizar las revisiones solicitados por los usuarios	

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Usuario	Realiza solicitud de revision verbal.
2	Coordinador de Facturacion	Diligencia formato de solicitud de revision y remite a Operativa.
3	Operativa	Realiza revision del predio y diligencia formato de orden de trabajo en donde registran la magnitud del daño y listado de materiales utilizados para su reparacion, envia al coordinador de facturacion.
4	Coordinador de Facturacion	Con base al formato de trabajo liquida gasto de material y registra en el sistema el total a cobrar el numero de cuotas de financiaci3n.

DAGUAS S.A. E.S.P
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

Componente: Actividades de Control
Elemento: Procedimientos.
Formato: Documentación Procesos
Fecha: Diciembre de 2008

PROCESO:	GESTION COMERCIAL
PROCEDIMIENTO:	ATENCION PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR COMERCIAL
OBJETIVO:	Atender oportunamente las Peticiones, Quejas , Reclamos escritas y verbales de los usuarios.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Usuario	Presenta PQR verbal y/o escrita (Nombre, Direccion) y factura original .
2	Coordinador Comercial	Recibe, cuando es Peticion Verbal diligencia formulario de presentacion de PQR, cuando es por escrito le coloca fecha de recibido.
3	Coordinador Comercial	Envia a funcionario operativo para que realice la Revision Tecnica .
4	Funcionario Operativo	Realiza revision tecnica y diligencia el formato de visita tecnica , si no encuentra anomalias, entrega al usuario el recibo para que este a su vez realice el pago.
5	Coordinador Comercial	Con base a la informacion suministrada por el funcionario realiza liquidacion y registra los cambios que halla lugar en el sistema.
6	Coordinador Comercial	Proyecta , firma y envia respuesta con copia de factura a cancelar.

DOCUMENTACIÓN
 * Documento donde se presenta la queja
 * Radicación de quejas

PUNTOS DE CONTROL
 *Dar solución a las quejas presentadas en los terminos de ley.
 *Llevar un registro de PQR .

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION COMERCIAL
PROCEDIMIENTO:	INCORPORACION NUEVOS SUSCRIPTORES
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR COMERCIAL
OBJETIVO:	Ampliar redes y clientes del servicio

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Usuario	Presenta solicitud escrita anexando los siguientes soportes: L Fotocopia de Cedula L Fotocopia Escritura o Soporte de propiedad L Autorización de propietario si es un tercero que realiza el tramite L Fotocopia recibo agua del vecino mas cercano
2	Coordinador Comercial	Recibe solicitud y remite a Operativa.
3	Operativa	Envia a funcionario operativo para que realice la Revision y verifique viabilidad de conexion.
4	Funcionario Operativo	Realiza listado de materiales necesarios para conexión.
5	Coordinador Comercial	Con base al listado de materiales, liquida costo total de conexión e informa al usuario .
6	Usuario	Decide si cancela de contado el costo de conexión o el numero de cuotas para su financiaci3n.
7	Usuario	Cancela vr total o cuota inicial si es a plazo; Entrega recibo a Coordinación Comercial.
5	Coordinador Comercial	Registra en el sistema el nuevo usuario y carga el valor total de la instalacion.
3	Funcionario Operativo	Realiza la instalacion domiciliaria y garantiza la conexión.
6	Usuario	Firma Constancia de instalacion del servicio al finalizar la obra.

DOCUMENTACIÓN * Solicitud de servicio con los soportes * Liquidación costos de conexión. * Constancia de Instalación.

PUNTOS DE CONTROL * Solicitante sea propietario o exista documento autorizando * Constancia de Instalación para inicio cobro servicio
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION		Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2006
PROCESO:	GESTION COMERCIAL	
PROCEDIMIENTO:	FACTURACION	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR DE FACTURACION	
OBJETIVO:	Generar mensualmente la facturacion del consumo de los suscriptores	

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Operativa	Realiza la toma de lectura de los medidores en cada uno de los predios.
2	Coordinador Comercial	Recibe listado de lecturas y observaciones realizadas por operativa.
3	Coordinador Comercial	Ingresa al sistema los registros y revisa las desviaciones presentadas si estas superan su promedio mensual se envia verificacion de lectura.
4	Operativa	Realiza la verificacion de lectura y realiza las observaciones del caso.
5	Coordinador Comercial	Ingresa al sistema las verificaciones liquida y genera Facturacion .
6	Operativa	Recibe facturacion por rutas y realiza la distribucion.

DOCUMENTACIÓN * Lecturas de micromedición. * Recibos

PUNTOS DE CONTROL * Verificar si se factura a la totalidad de usuarios. * Verificar entrega de la totalidad de los recibos a los usuarios
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	ELABORACIÓN CONCILIACIÓN BANCARIA
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Controlar los registro de bancos en Libros .

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Entidad financiera	Envía extractos bancarios, notas crédito y debito
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Realiza el cierre en los libros e imprime para conciliacion
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Cruza los valores del extracto con los valores registrados en los libros auxiliares.
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Efectúa los respectivos ajuste.
4	Auxiliar Administrativo contabilidad	Elabora la conciliación bancaria
6	Coordinador Administrativo y Financiero	Firma Conciliación en pie.

DOCUMENTACIÓN * Extractos bancarios, notas débito y crédito * Libros auxiliar de bancos
--

PUNTOS DE CONTROL * La conciliación en ningún momento debe ser realizada por la persona que maneja los dineros del Tesoro * A pesar de manejar los registros Contables en el sistema los auxiliares al igual que las consignaciones deben permanecer impresos
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION		Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
PROCESO:	GESTION FINANCIERA	
PROCEDIMIENTO:	ELABORACION DEL PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA (PAC)	
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	
NORMATIVIDAD:	Constitución Política. Ley 60 de 1993, decreto 111 de 1996, Estatuto Orgánico de Presupuesto y sus decretos reglamentarios	
OBJETIVO:	Alcanzar las metas del Plan Financiero y regular los pagos mensuales para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que se asumen en la vigencia fiscal y los compromisos adquiridos en el año anterior.	

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Recibe el Presupuesto aprobado y Liquidado
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Calcula el Comportamiento de los ingresos y egresos de los dos años anteriores para realizar los comparativos y proyectar el PAC.
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Programa los gastos estimados mensualmente sobre los ingresos estimados
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Prepara el Programa Anual de Caja (PAC)
5	Gerente	Analiza, revisa y Firma

DOCUMENTACIÓN * Presupuesto de ingresos y gastos aprobado para la vigencia. * PAC aprobado

PUNTOS DE CONTROL * Se debe hacer un seguimiento mensual al PAC y a la ejecución presupuestal. * El PAC es quien determina si un compromiso cuenta con la disponibilidad para ser girado

DAGUAS S.A. E.S.P
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

Componente: Actividades de Control
Elemento: Procedimientos
Formato: Documentación Procesos
Fecha: Diciembre de 2008

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO:	RECONOCIMIENTO DE VIATICOS
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Cumplir con el proceso de reconocimiento de viaticos proporcionando los medios suficientes para el cumplimiento de la misión institucional.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Funcionario	Solicita al Gerente autorizacion para comision.
2	Gerente	Genera autorización del desplazamiento o comisión y envia a presupuesto.
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Emite Disponibilidad y Registro presupuestal original y copia
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Emite Acto Administrativo para firma del Gerente.
5	Gerente	Firma
6	Funcionario	Cumple la orden y entrega informe de gastos debidamente soportados.
7	Coordinador Administrativo y Financiero	Revisa y elabora comprobante de egreso, anexando oficio solicitud, acto administrativo de comisión, disponibilidad presupuestal y descarga en los libros de control presupuestal.
8	Gerente	Revisa y Firma Autorizando el pago.
9	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora cheque
10	Coordinador Administrativo y Financiero	Realiza el pago al comisionado y archiva.

DOCUMENTACION

- * Autorización de Comisión
- * Informe de Comisión
- * Disponibilidad y Registro Presupuestal
- * Comprobante de Pasaje y hospedaje
- * Certificados de Asistencia y/o permanencia
- * Orden de Pago - Cheque

PUNTOS DE CONTROL

- * El Gerente es quien autoriza el desplazamiento o comisión de los funcionarios
- * Se debe verificar el objeto de la Comisión y su relación, tengan relación con la naturaleza del cargo
- * Se debe verificar que los valores corresponda a lo establecidos legalmente en la planta de personal
- * Se debe verificar que los valores sean acordes a la zona o lugar de la comisión
- * Comprobar que todos los soportes sean concordantes al itinerario de la comisión.

125

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMINETO:	EVALUACION DEL DESEMPEÑO
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
NORMATIVIDAD:	Constitución Política. Ley 443 de 1998 y sus decretos reglamentarios
OBJETIVO:	Buscar medir y mejorar el desempeño laboral de los empleados .

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
3	Coordiador Administrativo y Financiero	Efectúa evaluación de gestión y de resultado de los compromisos adquiridos al finalizar el periodo.
4	Coordiador Administrativo y Financiero	Tramita los formularios con la evaluación respectiva, los cuales son firmados por el evaluado y evaluador y se envían a la Gerencia
5	Funcionario	Puede interponer los recursos de ley, para que se modifique, aclara o revoque la calificación notificada.
7	Coordiador Administrativo y Financiero	Informa al Gerente sobre los resultados obtenidos.
8	Gerente	Toma decisiones que crea conveniente según el caso.

DOCUMENTOS * Formularios de Evaluacion
--

PUNTOS DE CONTROL * Concertar los objetivos medibles, cuantificables y verificables al cargo. * Control sobre los plazos de evaluacion. * Imparcialidad por parte del jefe inmediato en la evaluacion de gestion.

DAGUAS S.A E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
---	--

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMINETO:	VINCULACION DE PERSONAL
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMISTRATIVO Y FINANCIERO
NORMATIVIDAD:	Constitución Política ley 61 de 1987, 190 de 1985 y 443 de 1998 y sus decretos reglamentarios. Decreto 1950 de 1953
OBJETIVO:	Busca el cumplimiento de las normas de contratación al efectuar nombramientos para proveer cargos.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Gerente	Verifica la existencia de vacantes.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora Acto Administrativo
3	Gerente	Firma Acto Administrativo
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Comunica mediante oficio al designado para la aceptación o no al cargo
5	Postulante	Acepta o rechaza la designación. Si acepta cuenta con diez días para adjuntar documentación requerida Fotocopia de cedula Hoja de vida en formato único Declaración juramentada de bienes y rentas en formato único Fotocopia de certificados que acrediten estudios Fotocopia de actividades extracurriculares Antecedentes Disciplinarios Fotocopia del pasado Judicial
6	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora Contrato
7	Postulante	Firma Contrato
8	Coordinador Administrativo y Financiero	Archiva

DOCUMENTACIÓN: * Contrato * Fotocopia de cedula * Hoja de vida en formato único * Fotocopia de certificados que acrediten estudios * Fotocopia del pasado Judicial
--

127

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Diciembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO:	ADMINISTRACION DE ARCHIVO CENTRAL
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Mantener de una forma actualizada y ordenada la historia documental de las diferentes dependencias de la Entidad.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Dependencia Interesada	Relaciona el contenido de las carpetas y documentos de su respectivo archivo, debidamente foliados haciendo registros en el libro de radicado.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Clasifica y ubica la documentación por dependencias por meses y años dentro de su espacio geográfico y aquellos documentos que se encuentren repetidos los elimina elaborando un acta correspondiente donde se debe constar el porque de su eliminación conforme a la normatividad.

DOCUMENTOS * Todos aquellos documentos manejados en las dependencias * Facturaaa, recibos, reclamos, cartas, resoluciones, contratos, inventarios .
--

PUNTOS DE CONTROL * La eliminacion de documentos repetidos debe ser decisión de la persona que cumpla las funciones de jefe de archivo * No olvidar registrar el porque de la eliminacion * Tener conocimiento de las Normas Basicas de Archivo

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO:	DESPACHO DE CORREO
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Eficiencia en la distribución de correo urbano, externo.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Dependencia Interesada	Lleva a la oficina de coordinación admtnva y financiera la correspondencia a despachar para radicar en el libro de correo en los horarios establecidos para envío.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Verifica y firma el libro de entrega
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Una vez radicada remite a la empresa de mensajería.
4	Empresa de mensajería	Verifica y firma el libro de entrega

DOCUMENTOS * Libro de entrega * Listado de correspondencia enviada

PUNTOS DE CONTROL * Dejar un registro con fecha y hora de recibfdo de la emresa de mensajería * Verificar radicación con el fin de que no se repita * Verificar que la direccion de destino este completa

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA
PROCEDIMIENTO:	ELABORACION DE INFORMES
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Realizar los informes solicitados por los Entes de Control.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Con base en la informacion registrada en el Sistema Contable GCI (Gestion Contable Integrada) y los Estados Financieros, Elabora el informe solicitado por los Entes de Control.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Firma
3	Gerente	Revisa y Firma
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Envia

DOCUMENTOS * Información Presupuestal y financiera * Formatos determinados por entes de control
--

PUNTOS DE CONTROL * Verificar fechas de entrega * Verificar normas regulan entrega de informes

DAGUAS S.A. E.S.P
SISTEMA DE CONTROL INTERNO
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

Componente: Actividades de Control
Elemento: Procedimientos.
Formato: Documentación Procesos
Fecha: Noviembre de 2008

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	LIQUIDACIÓN Y ELABORACIÓN DE NOMINA DE PERSONAL
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Busca el cumplimiento del procedimiento de liquidacion, elaboracion y pago de nomina mensual de los empleados de planta.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Recepciona los documentos y sus novedades
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora nómina e imprime para su verificación
4	Gerente	Revisa , firma Autorizando el giro
5	Coordinador Administrativo y Financiero	Registra en presupuesto y causa Contablemente
6	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora cheques
7	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora registros contables y genera comprobante de egreso.
8	Coordinador Administrativo y Financiero	Verifica comprobante de egreso , efectuar pago y archiva documentacion.

DOCUMENTACIÓN
* Nóminas
* Disponibilidades y Registros Presupuestales
* Constancias

PUNTO DE CONTROL
* Contabilidad revisa que las novedades insertadas en la nómina son las realmente sucedidas.
* Que los descuentos efectuados por nómina son los que realmente corresponden.
* Que la nómina refleje las categorías y escala de salarios establecidos.

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	BOLETIN DIARIO DE CAJA
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Emitir diariamente los movimientos de caja .

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Recibe de la Tesoreria municipal los soportes de pago de los usuarios.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora boletin diario de caja y remite a Coordinacion Comercial los soportes recibidos.
3	Coordinador Comercial	Recibe y registra en el sistema los pagos realizados, emite listado diario de pagos y remite copia coordinación Financiera.
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Revisa consignación y adjunta a cada boletin diario de caja. Da Vobo
5	Auxiliar Administrativo contabilidad	Recibe boletin de caja Elabora los registros contables necesarios con base en el reporte diario de caja.
6	Auxiliar Administrativo contabilidad	Archiva

DOCUMENTACIÓN * Recibos de caja * Boletines diarios * Consignaciones * Relación del Recaudo * Libro de caja

PUNTOS DE CONTROL * Recibos facturación del servicio prenumerados * Verificación de consecutivos * Arqueos.

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	---

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE RETENCIÓN EN LA FUENTE
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Expedir certificado de retención en los terminos de Ley.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Verifica la información respectiva, totaliza el valor pagado al proveedor, empleado y contratista. Información que debe suministrar la base de datos del programa de contabilidad.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Expide el certificado en original y dos copias. Original para el beneficiario, copia contabilidad y copia para archivo
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Revisa, firma el certificado
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Entrega el certificado al interesado

DOCUMENTACIÓN * Certificado de Retención en la fuente.
--

PUNTOS DE CONTROL * Los certificados se deben expedir a más tardar antes del 31 de marzo del año posterior a la causación de esta.
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2005
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	CANCELACIÓN DE APORTES PARAFISCALES, SEGURIDAD SOCIAL , RIESGOS PROFESIONALES, OTROS DESCUENTOS POR NÓMINA
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Cancelacion a terceros de los descuentos realizados por nomina.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Revisa la nómina clasificando los fondos a los cuales estan vinculados los empleados.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora las planillas
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Emite Disponibilidad y registro presupuestal, para el aporte patronal.
4	Auxiliar Administrativo contabilidad	Causa Contablemente
5	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora la respectiva cuenta con su Cheque.
6	Auxiliar Administrativo contabilidad	Registra el giro en contabilidad.
7	Coordinador Administrativo y Financiero	Efectua el pago en las diferentes entidades Beneficiarias del pago (o bancos).

DOCUMENTACIÓN * Nóminas * Planillas seguridad Social

PUNTOS DE CONTROL * Se debe cancelar en el tiempo estipulado por la ley de acuerdo al numero del Nit. * Pagar puntual para no generar intereses de Mora. * Verificar las afiliaciones de los empleados a las EPS y fondos de Pensión. * Virificar si la ARP, esta cumpliendo con el asesoramiento a la entidad.
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	PAGO A PROVEEDORES
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Atender y cumplir con los compromisos adquiridos con los proveedores.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Gerente y/o Almacenista	Da conformidad al servicio prestado y/o remite entrada al almacen a satisfacción.
2	Proveedor	Presenta cuenta de cobro o factura por los servicios prestados o por los bienes entregados, acompañado de los documentos exigidos por la empresa.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Revisa documentación y da VoBo
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Hace programación de pago según las fecha de recaudo.
5	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora y Firma Comprobante de Egreso con soporte de cheque.
6	Gerente	Revisa y Firma Comprobante de Egreso.
7	Proveedor	Recibe cheque y firma Comprobante de Egreso
8	Auxiliar Administrativo contabilidad	Registra contablemente los cheques (Pagos)
9	Coordinador Administrativo y Financiero	Archiva Pago.

DOCUMENTACIÓN: * Entrada a almacén * Constancia de recibido a satisfacción * Disponibilidad y Registro Presupuestal * Comprobantes de pago

PUNTOS DE CONTROL * Comprobante de pagos firmados por los responsables y el beneficiario del pago, plenamente identificado. * Soportes de cumplimiento de prestación del servicio y/o entrada del bien al almacén.

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	REGISTRO PRESUPUESTAL
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Expedir los registros presupuestales según la disponibilidad existente.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Gerente	Solicitud de Registro Presupuestal.
	Coordinador Administrativo y Financiero	Verifica soportes de la solicitud (contrato de prestación de servicios, orden de suministro, contrato de obra, etc)
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Verifica existencia previa del certificado de disponibilidad presupuestal.
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Expide el registro presupuestal con el lleno de los requisitos establecidos en el decreto 111 de 1996.
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Entrega original al interesado y copias para el archivo.

DOCUMENTACIÓN * Orden de prestación de servicios, contrato de obra, orden de suministro de bienes, etc. *Registro Presupuestal

PUNTOS DE CONTROL * Se debe verificar la disponibilidad para realizar la imputación por el rubro Correspondiente. * Tener en cuenta las normas Legales vigentes.

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	ELABORACIÓN DE CONSTANCIAS DE PAZ Y SALVO
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Expedir los paz y salvos solicitados por los usuarios.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Recibe solicitud del interesado, revisa base de datos
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora certificado
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Revisa Pago, Sello, firma y entrega al interesado

DOCUMENTACIÓN *Recibos de pago servicios y Paz y Salvos

PUNTOS DE CONTROL * Revisión detallada de la información, sello y firma.
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
NORMATIVIDAD:	Estauto Organico de Presupuesto
OBJETIVO:	Realizar todos los pasos necesarios para la elaboracion y aprobacion del presupuesto de la entidad.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Almacenista	Presenta al Coordinador admtno y financiero el Plan anual de Compras proyectado .
2	Coordinador Técnico	Presenta programa de mantenimiento y costos de operación de las plantas de tratamiento.
3	Coordinador Técnico	Presenta proyeccion de costos de operación del servicio de aseo para la vigencia fiscal.
4	Coordinador Comercial	Proyectan los ingresos por prestación de servicios con base a la información historica y ajustes de tarifas. Antes del 30 de Agosto.
5	Coordinación admtna y financiera	Consolida la información recibida y prepara el proyecto de presupuesto. Lo remite a la gerencia para su estudio.
6	Gerente	Analiza y propone ajustes.
7	Coordinación admtna y financiera	Estudia el proyecto le hace las modificaciones y adiciones correspondientes y lo devuelve a la gerencia
8	Gerente	Presenta el proyecto de Presupuesto con sus respectivos anexos a la Junta Directiva para su Aprobación.
9	Junta Directiva	Estudia, analiza y solicita aclaraciones del proyecto, si es necesario
10	Junta Directiva	En caso de solicitar aclaraciones, lo devuelve dentro del termino establecido en el estatuto , a la Gerencia, de no ser así, lo aprobará.
13	Coordinación admtna y financiera	elabora el acto admtno por medio del cual se Liquidar el presupuesto.
14	Gerente	Firma y Publica.

DOCUMENTACIÓN * Ejecución presupuestal de la vigencias anteriores de ingresos y egresos (Dos últimos años) * Plan de gestión y resultados * Programa de mantenimiento y operación plantas de tratamiento * Programa de operación sistema de manejo de residuos solidos. * Plan Anual de Compras

PUNTOS DE CONTROL * Se debe analizar objetivamente las proyecciones de ingresos por tipos de servicios y el valor de los subsidios proyectados. * Se debe inducir al personal a presentar propuestas o proyectos que permitan el mejoramiento * Se debe solicitar un inventario de necesidades de bienes, insumos y demás * Dar estricto cumplimiento a las normas presupuestales
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	LIQUIDACION DE PRESUPUESTO
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMTVO Y FINANCIERO
NORMATIVIDAD:	Constitución Política. Leyes 60, 136 del 1993. Decreto 111 de 1996. Estatuto Orgánico de Presupuesto y sus Decretos reglamentarios.
OBJETIVO:	Liquidar el presupuesto General de la entidad

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Admtvo y financiero	<p>Prepara el acto admvto de liquidación del presupuesto de la entidad, teniendo en cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toma como base el proyecto presentado por el Gerente a consideración de la junta Directiva. 2. Inserta todas las modificaciones que se le hayan hecho en Junta directiva 3. Consolida el presupuesto complementario si hubiere sido aprobado total o parcialmente su financiamiento. 4. Corrige los errores aritméticos o de leyenda en que haya incurrido. 5. Repite con exactitud las leyendas de la partidas que aparezcan tanto en el proyecto original como en las modificaciones introducidas por la Junta Directiva. 6. En las disposiciones generales se incluyen las que hubiere aprobado la Junta Directiva 7. Como anexo al decreto de liquidación se insertará el detalle de las apropiaciones para el año fiscal de que se trate arreglo a las normas anteriores .
2	Gerente	Dicta el Acto Admtvo de Liquidación del Presupuesto General de la Entidad.

DOCUMENTOS * Acto Admtvo de Liquidación del Presupuesto

PUNTOS DE CONTROL * Corrige los errores aritméticos o de leyenda
--

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	INFORME EJECUCION PRESUPUESTAL (INGRESOS - EGRESOS)
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
NORMATIVIDAD:	Constitución Política. Leyes 60, 136 del 1993. Decreto 111 de 1996. Estatuto Orgánico de Presupuesto y sus Decretos reglamentarios.
OBJETIVO:	Efectuar registro y control de la ejecución presupuestal mes a mes.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Revisa ejecución mensual del presupuesto
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora y presenta informe consolidado del mes
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Elabora formato de ejecución presupuestal de ingresos del mes correspondiente
4	Gerente	Firman formato de ejecución presupuestal

DOCUMENTOS * Informe * Formato de ejecución presupuestal

140

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos: Fecha: Noviembre de 2008
--	---

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	TRASLADO PRESUPUESTAL
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Realizar traslados en los rubros que conforman el presupuesto.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Coordinador Administrativo y Financiero	Contempla la necesidad de trasladar las apropiaciones de algunos rubros presupuestales de gastos, afectando rubros para la ejecución que no se va a utilizar toda la apropiación asignada.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Hacen análisis legal para afectar los rubros que se van a trasladar o reducir.
3	Coordinador Administrativo y Financiero	Expide soporte legal precisando rubros afectados y anexa proyecto de acto administrativo.
5	Gerente	Firma acto admtnvo en caso de considerarlo acertado .
6	Coordinador Administrativo y Financiero	Ingresa al Sistema los movimientos descritos en el acto administrativo

DOCUMENTOS * Libros de control presupuestal

PUNTOS DE CONTROL * Análisis legal para afectar los rubros que se van a trasladar o reducir.
--

24

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos. Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	--

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	ADICION PRESUPUESTAL
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Realizar adiciones presupuestales

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Gerente	Detecta los recursos nuevos no incluidos en el presupuesto o recaudos mayores a los presupuestados en rubros ya existentes.
	Gerente	Anexa soportes demostrando los nuevos recursos o mayor valor de recaudo en rubros ya existentes.
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Proyecta acto administrativo, teniendo en cuenta las disposiciones legales, aclarando los rubros afectados, los valores por adicionar a los documentos y/o soportes.
3	Gerente	Revisa y Firma Acto Admtvo.
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Ingresa al Sistema los movimientos descritos en el acto admtno.
5	Coordinador Administrativo y Financiero	Archiva Acto Administrativo.

DOCUMENTOS * Soportes de los nuevos recursos * Acto administrativo * Libros presupuestales.

PUNTOS DE CONTROL Aclarar los rubros y valores afectados para la realizacion del acto admtno modifica ppto.

DAGUAS S.A. E.S.P SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION	Componente: Actividades de Control Elemento: Procedimientos Formato: Documentación Procesos Fecha: Noviembre de 2008
--	---

PROCESO:	GESTION FINANCIERA
PROCEDIMIENTO:	DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD :	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
OBJETIVO:	Certificar y garantizar que existen los recursos para poder contratar y ejecutar proyectos y actividades o funciones de la Administración Municipal.

PASOS	DEPENDENCIA / OFICIO	DESCRIPCION
1	Gerente	Solicita certificado de disponibilidad ppta!
2	Coordinador Administrativo y Financiero	Recibe solicitud y verifica si existe la disponibilidad de recursos solicitada.
3	Coordinador Administrativo y Financiero	En caso de no existir los recursos informa a la gerencia.
4	Coordinador Administrativo y Financiero	Si existen recursos procede a elaborar la disponibilidad presupuestal con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto 111 de 1996
5	Coordinador Administrativo y Financiero	Descarga en el sistema de control presupuestal el valor consignado en la disponibilidad. Emite disponibilidad presupuestal.
6	Coordinador Administrativo y Financiero	Entrega original al interesado y archiva copia

DOCUMENTOS * Libro de control presupuestal * Certificado de disponibilidad presupuestal
--

PUNTOS DE CONTROL * Determina si existen los recursos necesarios en el rubro que compete a la propuesta * Descarga en el libro de control presupuestal el valor consignado en la disponibilidad. * Verificar que tenga toda la documentacion
--