

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P02
	PROCEDIMIENTO	Aplicación de Pagos	VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

Controlar de manera diaria el ingreso del recaudo de las actividades de Acueducto, alcantarillado y otros servicios de la Empresa de Servicio Públicos del Distrito de Santa Marta a través de las diferentes entidades bancarias y oficinas aliadas recaudadoras autorizadas, todo con el fin de causar y aplicar los pagos generados por los usuarios en nuestro sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Área de Cartera adscrito a la Subgerencia Comercial quien debe registrar y aplicar el recaudo de las actividades de Acueducto, alcantarillado y otros servicios.

Este procedimiento inicia con la revisión y consulta diaria de los movimientos de los pagos generados por parte de los usuarios en las diferentes entidades autorizadas y finaliza con el Registro de los pagos generados por los usuarios:

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del jefe de Cartera de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Área de cartera:** Área adscrita a la Subgerencia Comercial que representa el vínculo entre la empresa y el usuario, la cual busca dirigir, proyectar, inspeccionar y verificar todo lo relacionado con las cuentas por cobrar e implementar actividades y estrategias que permitan el recaudo exacto y oportuno de los servicios suministrados por la empresa.
- **Pagos de difícil Ubicación:** Son aquellas transacciones bancarias realizadas por los usuarios las cuales son reportadas en los extractos, pero no se evidencia que concepto o póliza se está cancelando.
- **Recaudo:** El proceso de recibir ya sea dinero o algún recurso.
- **Aplicación de pago:** Cuando se procede a realizar un cruce entre el pago recibido y la póliza correspondiente adeudada con el fin de eliminar la deuda abonando a su factura o servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Toribio Rivera Rada	Nombre: Luis Gabriel Lozano	Nombre: Eddie Niño Drago
Cargo: jefe de Recaudo y Cartera Fecha: 12/04/2021	Cargo: Grupo SIG Fecha: 13/04/2021	Cargo: Subgerente Gestión Comercial Fecha: 15/10/2021

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P02
	PROCEDIMIENTO	Aplicación de Pagos	VERSIÓN	01

- **Analista de recaudo:** colaborador encargado de realizar procedimiento de registro de recaudo.
- **Pagos de forma directa:** Estos son los que ingresan por algunos canales de pago los cuales envían un archivo de todos los pagos realizados y se cargan de forma masiva al sistema.

5. GENERALIDADES

El área de Cartera tiene como una de sus funciones el recaudo de cartera de la empresa, lo cual permite que la estabilidad de esta no se vea afectada por el pago no oportuno de los usuarios o en su defecto por el dinero que los usuarios adeudan.

La ESSMAR E.S.P. debe realizar la gestión de recaudo de cartera de una manera ágil, eficaz, eficiente y oportuna con el fin de obtener liquidez.

Las comunicaciones internas que se deprendan con ocasión a la aplicación de este procedimiento, se tramitaran siguiendo los lineamientos definidos en el [GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas](#).

Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1	<u>Revisar y consultar a diario los movimientos:</u> Genera los archivos de recaudo del día anterior, para obtener trazabilidad de la información de pago y se consolida para hacer análisis correspondientes al recaudo, luego se sigue al paso No. 2.	Analista de recaudo/Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	N/A
2	<u>Actualizar la información de la base de datos "Movimientos Bancos Días":</u> Ingresa la información de recaudo a la base de datos "Bancos Días" con el fin de identificar los pagos que no ingresaron de forma directa.	Jefe de cartera /Analista de recaudo/Gestión Comercial y Atención al Ciudadano Jefe de cartera/Analista de recaudo	N/A
3		Jefe de cartera /Analista	N/A

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P02
	PROCEDIMIENTO	Aplicación de Pagos	VERSIÓN	01

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<u>Verificar información de pago con el software:</u> Realizan validación de los pagos reflejados que, son de difícil ubicación con el fin de cargarlos al sistema.	de recaudo/Gestión Comercial y Atención al Ciudadano Jefe de cartera/Analista de recaudo	
4	<u>Registrar pagos generados por usuario:</u> Organiza la información de la validación de los pagos efectuados los cuales se ingresan al sistema.	Jefe de cartera /Analista de recaudo/Gestión Comercial y Atención al Ciudadano Jefe de cartera/Analista de recaudo	N/A

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	Nº Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"
DECRETO	DAFP	1537	06 de Julio de 2001	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en

	PROCESO	Gestión Comercial y Atención al Ciudadano	CÓDIGO	CR-P02
	PROCEDIMIENTO	Aplicación de Pagos	VERSIÓN	01

				cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado
LEY	DAFP	87	29 de noviembre 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Procedimiento recepción, radicación y tramites de correspondencias internas y externas
- ISO 9001:2015 “Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos”
- Modelo Integral de planeación y Gestión MIPG.

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

11. ANEXOS

NO APLICA