MANUAL

Contratación del servicio de Recaudo

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA ESSMAR E.S.P.

2023

ESSMAR E.S.P.
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

Contenido

1. OBJETIVO 1
2. ALCANCE 1
3. RESPONSABLES 1
4. DEFINICIONES 1
5. GENERALIDADES 2
5.1. PLANEACION DE LA CONTRATACION 2
5.2. RECAUDO ESQUEMA ESPECIAL DE CONTRATACION 3
5.3. CONFIDENCIALIDAD DE LA CONTRATACION 3
5.4. MODALIDAD DE CONTRATACION 3
5.5. REVISION JURIDICA 3
5.6. CONTRATACION DEL SERVICIO DE RECAUDO: ENTIDADES 4
5.7. CUANTIAS EN CONTRATO DE RECAUDO 4
5.8. PARAMETROS PARA CONTRATACION DEL SERVICIO DE RECAUDO CON NUEVAS ENTIDADES RECAUDADORAS 4
5.9. DEFINICION TARIFAS DE RECAUDO 5
5.10. RENOVACION DE CONTRATOS 5
5.11. ANALISIS Y EVALUACION FINANCIERA 6
5.12. MODIFICACION DE CONTRATOS 6
5.13. INVESTIGACION DE MERCADO: REFERENCIAMIENTO 6
5.14. SUSPENCION Y TERMINACION DE UN PROCESO DE CONTRATACION 6
5.15. TERMINACION DE CONTRATOS 6
5.16. GARANTIAS Y SEGUROS 9
5.17. VALOR DE LOS CONTRATOS DE RECAUDO 9
5.18. PERFECCIONAMIENTO DE LOS CONTRATOS 9
5.19. REVISION DEL MANUAL 9
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 9
7. BASE LEGAL 10
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS 10
9. REGISTROS Y/O FORMATOS 10
10. CONTROL DE CAMBIOS 10
11. ANEXOS 10

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Danna Herrera	**Nombre:** jangel Davila	**Nombre:** Lina Diaz / Edgar Aaron
Cargo: P.U Adscrito a Subgerencia Corporativa	**Cargo:** P.E Adscrito a secretaria general-Grupo MIPG	**Cargo:** Director Administrativo y Financiero/ Subgerente Gestión Comercial y Atención al Ciudadano
Fecha: 26-07-2023	**Fecha: 26-07-2023**	**Fecha: 26-07-2023**

1. OBJETIVO

Establecer las pautas necesarias para la contratación del servicio de recaudo; indispensable para el aseguramiento de ingresos de la ESSMAR E.S.P por la prestación de servicios públicos.

2. ALCANCE

Este manual aplica para la contratación, renovación, modificación, y terminación de los contratos de recaudo en la ESSMAR E.S.P.

3. RESPONSABLES

El responsable de la implementación y adecuada ejecución de este documento estará a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera o quien haga sus veces en la ESSMAR E.S.P E.S.P.

COPIA SIGES CONTROLADA

4. DEFINICIONES

- **Cartera:** Conjunto de derechos originados de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado o cualquier otro servicio que contemple el objeto estatutario, a favor de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA – ESSMAR E.S.P. y demás acreencias a favor de la Empresa.

- **Banca electrónica:** Es la prestación de servicios bancarios a través de medios o canales electrónicos, que involucra los servicios ofrecidos por: banca por internet, banca móvil, banca por teléfono, Datáfonos, red ACH, redes especializadas, cajeros automáticos y billetera electrónica.

- **Centro de Pago:** Son entidades especializadas en recibir el pago de facturas tanto de productos pospago como prepago, en efectivo y en forma presencial.

- **Contrato de Recaudo:** Acuerdo celebrado entre la ESSMAR y un tercero para la prestación de Servicio de Recaudo.

- **Empresas con Plataformas tecnológicas Multiservicios:** Entidades recaudadoras que a través de plataformas tecnológicas multiservicios pueden comercializar productos de telefonía móvil, televisión satelital, pagos, recargas, recaudos, seguros, servicios públicos, entre otros.PT

- **El Contratante:** Persona natural o jurídica que a través de un contrato o convenio contrata la prestación de un servicio.

- **El contratista:** Persona natural o jurídica que a través de un contrato o convenio acepta las condiciones en las que prestará un servicio. También podrán identificarse como "entidad recaudadora".

- **Medios o Canales de Pago:** Corresponde a las diferentes alternativas dispuestas por las entidades recaudadoras para el pago de las facturas, los cuales pueden ser de manera presencial o electrónico.

- **Recaudo por Productos Prepago:** Es el servicio prestado por el Contratista a través del cual la ESSMAR realiza la venta y recaudo de sus productos prepago.

- **Servicio Recaudo:** Actividad que garantiza al usuario la disposición de los diferentes medios y canales para el pago de las facturas de servicios públicos y otros conceptos a través de las entidades recaudadoras, las cuales se encargan de la recepción del dinero, el abono en las cuentas de la ESSMAR, y entrega de la información soporte de dichas transacciones, las cuales se registran en los sistemas de información de la ESSMAR.

COPIA SIGES CONTROLADA

5. GENERALIDADES

El manual para la contratación del servicio de recaudo está fundamentado en la normatividad que rige los procesos de contratación, contenida en los lineamientos vigentes asociados a la contratación de la ESSMAR E.S.P e incluye las particularidades propias del servicio de la tecnología y del mercado para la prestación del servicio.

La Dirección Administrativa y Financiera o quien haga sus veces debe garantizar que existan los diferentes medios y canales de recaudo que faciliten a los usuarios hacer el pago de las facturas o documentos de cobro generados por la ESSMAR E.S.P, con el fin de cumplir con el "Aseguramiento de Ingresos" para la operación de la ESSMAR E.S.P, se debe garantizar el ingreso de dinero permanentemente a ésta por concepto del recaudo de los bienes y servicios facturados.

5.1. PLANEACION DE LA CONTRATACION

Cada año la Dirección Administrativa y Financiera o la dependencia que para el momento tenga la competencia hará el estimado del presupuesto para el año siguiente y de los requerimientos de vigencias futuras para las contrataciones del servicio de recaudo, esto alineados con la planeación integral de la ESSMAR y con las asignaciones presupuestales aprobadas para la ejecución de los contratos, incluyendo además el incremento de clientes/usuarios, el análisis de las necesidades de cobertura y de eventuales requerimientos de recaudo de nuevos productos o servicios ofrecidos por la ESSMAR, que permitan optimizar el aseguramiento de ingresos. Incluye las pautas o acciones para la identificación, forma de aplicación, seguimiento y mejora del asunto de la gestión que se esté

describiendo. Además, de las responsabilidades a nivel general en el desarrollo de esta y período de aplicación).

5.2. RECAUDO ESQUEMA ESPECIAL DE CONTRATACION

Los contratos de recaudo están considerados dentro del Esquema Especial de Contratación, soportados en el manual de contratación, el cual reza así:

- **Contratación servicio de recaudo para el pago de facturas de los usuarios:**

La contratación de recaudo y demás servicios similares requeridos dentro del giro ordinario de los negocios para el aseguramiento de ingresos y en concordancia con los permanentes cambios en las condiciones comerciales, técnicas y operativas del servicio, se adelantará atendiendo las directrices, instrucciones y reglas que imparta la Dirección Administrativa y Financiera, a través de los manuales, guías, instructivos y/o procedimientos que se definan para tal efecto".

COPIA SIGES CONTROLADA

5.3. CONFIDENCIALIDAD DE LA CONTRATACION

Los contratos de recaudo son de carácter confidencial por abarcar datos de suscriptores y/o usuarios de la ESSMAR. En todos los contratos de recaudo se deberá incluir una cláusula de Confidencialidad.

5.4. MODALIDAD DE CONTRATACION

Los contratos de recaudo se adelantarán, por regla general, mediante la modalidad de Solicitud Única de Oferta, soportados en el Manual de Contratación, sin embargo, se podrá optar por otra modalidad de selección del contratista, de las previstas en la normatividad vigente en la ESSMAR.

5.5. REVISION JURIDICA

Se solicitará el apoyo de la Oficina asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación o de la dependencia que haga sus veces para la revisión de:

- ✓ Todas las contrataciones con entidades o servicios nuevos.
- ✓ Todas las contrataciones que por su cuantía deban ir al Comité de Contratación.
- ✓ Los contratos de recaudo se hacen con una vigencia entre uno (1) a Tres (3) años, por lo tanto, se llevarán a revisión de la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación de acuerdo con el periodo en el que se haya realizado la contratación y se presentarán con un tiempo no menor a treinta (30) días antes de su fecha de finalización.

5.6. CONTRATACION DEL SERVICIO DE RECAUDO: ENTIDADES

A continuación, se presenta un listado enunciativo de los tipos de entidades con la que se puede contratar el servicio de recaudo:

- ✓ Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.
- ✓ Empresas con Plataformas tecnológicas Multiservicios, empresas que prestan el servicio de recaudo a través de dispositivos auto gestionables.
- ✓ Cooperativas que cumplan los requisitos legales.
- ✓ Entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria.
- ✓ Bancas Electrónicas.
- ✓ Supermercados y/o almacenes de cadena.
- ✓ Empresas de transporte de valores.

Nota 1: Se debe propender por tener contratos de recaudo con aquellas entidades que ofrezcan servicios estratégicos para la ESSMAR, como recaudo de productos prepago, a través de módulos de autoatención, o en línea, entre otros.

Nota 2: Para suscribir contrato con cualquier otro tipo de entidad se deberá realizar el análisis para evaluar la viabilidad de la contratación de acuerdo con lo indicado en el numeral 5.8 del presente documento.

COPIA SIGES CONTROLADA

5.7. CUANTIAS EN CONTRATO DE RECAUDO

Ajustados a la normatividad vigente y por razones de conveniencia y control para la prestación del servicio, los contratos de recaudo son de cuantía estimada.

5.8. PARAMETROS PARA CONTRATACION DEL SERVICIO DE RECAUDO CON NUEVAS ENTIDADES RECAUDADORAS

La necesidad de contratación del Servicio de Recaudo puede surgir de las condiciones cambiantes o especiales del mercado o por estrategias comerciales, para la contratación con nuevas personas o entidades recaudadoras se tienen en cuenta las siguientes condiciones:

- ✓ Qué el servicio tenga una cobertura diferente a las ofrecidas por las entidades con las cuales se tiene un contrato vigente.
- ✓ Que la persona o entidad ofrezca un servicio diferenciador, económico, tecnológico y financieramente viable para la ESSMAR.

5.9. DEFINICION TARIFAS DE RECAUDO

Las tarifas por el servicio de Recaudo se revisan y definen, con base en los criterios descritos a continuación, los cuales se tienen en consideración de acuerdo con el tipo de persona o entidad recaudadora, entre otros están:

- ✓ Tecnología.
- ✓ Cobertura del servicio a nivel Municipal, departamental y/o nacional.
- ✓ Costos en los que incurre la entidad para el transporte y manejo del dinero recaudado.
- ✓ Personas naturales que prestan el servicio de recaudo en zonas de difícil acceso o sin infraestructura tecnológica.
- ✓ Promedio de tarifa ponderada de acuerdo con las estadísticas de recaudo.

5.10. RENOVACION DE CONTRATOS

"Se entiende por renovación el acuerdo entre las partes para obligarse nuevamente al desarrollo de las actividades contractuales pactadas en los términos que se convengan, la posibilidad de renovar el contrato deberá contemplarse desde la planeación del proceso de contratación y debe obedecer a estudios previos de conveniencia y oportunidad".

COPIA SIGES CONTROLADA

No podrán pactarse renovaciones automáticas. El número de renovaciones de los contratos de recaudo no tiene límite de acuerdo con la normatividad vigente.
Las renovaciones se llevarán a revisión de la Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación en los siguientes casos:

- ✓ Todas las renovaciones de contratos que por su cuantía deban ir al Comité de Contratación. Las renovaciones de los contrataos de recaudo se hacen para un período de entre uno (1) a tres (3) años, en consecuencia, se solicitará revisión a la revisión Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y Contratación de acuerdo con el vencimiento de cada contrato y se presentaran con un tiempo no menor a treinta (30) días hábiles antes de su fecha de finalización.

- ✓ "Al momento de la renovación, podrá contemplarse previa justificación, modificaciones a lo pactado en el contrato inicial, siempre que la naturaleza del contrato lo permita y se conserve el objeto del contrato. Cuando el valor supere el inicialmente pactado, la renovación deberá ser autorizada por el Gerente o Agente Especial y el respectivo y aprobado por el servidor competente, de conformidad con las disposiciones vigentes en materia de delegación."

5.11. ANALISIS Y EVALUACION FINANCIERA

Toda renovación o contrato nuevo debe contar con el respectivo análisis financiero por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.

5.12. MODIFICACION DE CONTRATOS

Los contratos podrán renovarse o modificarse, de acuerdo con las normas aplicables a cada tipo de contrato, previo acuerdo entre las partes, cuando se presenten circunstancias que así lo justifiquen. Para el efecto se deberá contar con el presupuesto requerido, siempre que se trate de modificaciones que requieran adición presupuestal.

"Las modificaciones podrán versar sobre el plazo, el valor o cualquier otra condición que no modifique el objeto contractual."

Cualquier modificación o adición que se requiera hacer a un contrato deberá obedecer a circunstancias que las justifiquen, además debe ser acordada previamente entre Las Partes a través de comunicaciones cruzadas y firmadas por los funcionarios competentes, por parte de la Entidad Recaudadora el representante legal o delegado para ello, y por parte de la ESSMAR el competente de acuerdo con la Resolución de delegaciones, esto antes de la fecha de vencimiento.

COPIA SIGES CONTROLADA

5.13. INVESTIGACION DE MERCADO: REFERENCIAMIENTO

El estudio de mercados de las entidades con las cuales se va a contratar el servicio de recaudo se construirá basado fuentes de información internas y datos primarios, de acuerdo con algunas indicaciones contempladas en el **GC-P01 Adquisición de Bienes y Servicios.**

5.14. SUSPENCION Y TERMINACION DE UN PROCESO DE CONTRATACION

Para la suspensión y terminación de un proceso de contratación se adelantarán las gestiones conforme a lo estipulado en el Manual de Contratación o conforme al documento que se encuentre vigente, teniendo en cuenta la delegación para ello.

5.15. TERMINACION DE CONTRATOS

"El contrato puede terminarse anticipadamente por las circunstancias que se estipulen en el documento de condiciones de solicitud de ofertas, o en otros documentos que hagan parte del proceso de contratación o del contrato".

A continuación, se describen entre otras, las siguientes causales de terminación:

- ✓ Por expiración del plazo convenido.
- ✓ Por mutuo acuerdo entre las partes contratantes.
- ✓ Cuando una de las partes manifieste por escrito a la otra, con treinta (30) días hábiles de antelación a la fecha en que se pretenda que surta efectos su terminación, la intención de que el contrato termine, sin necesidad de declaración judicial ni ningún otro requisito o formalidad, sin que ello genere indemnización alguna a cargo de la parte que solicita se dé por terminado.
- ✓ Por incapacidad financiera, liquidación forzosa de conformidad con la Ley vigente 1116 de 2006, concurso de acreedores, iniciación de concordato o por circunstancias que puedan afectar la estabilidad económica del mismo.
- ✓ Por incumplimiento de alguna de las obligaciones de las partes, consignadas en el contrato o en la ley.
- ✓ Cuando surjan circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que impidan el cumplimiento de las obligaciones por parte de cualquiera de las partes.
- ✓ 1.6 Por orden de autoridad competente.

COPIA SIGES CONTROLADA

- Con fundamento en el artículo 1602 del Código Civil Colombiano, las partes acuerdan que se podrá dar por terminado el contrato en forma anticipada, cuando se presente una o varias de las situaciones que a continuación se estipulan:

  - ✓ Cuando una de LAS PARTES no diere cumplimiento a las disposiciones legales relacionadas con la prevención y control al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo que le sean aplicables.
  - ✓ Cuando una de LAS PARTES o algunos de sus accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, sus representantes legales, Revisores Fiscales, Auditores Externos y sus miembros de la Junta Directiva, figuren en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional (listas de las Naciones Unidas), en las listas de la OFAC Banco Mundial, Grupo BID -Banco Interamericano de Desarrollo-y/o en las listas nacionales o internacionales.
  - ✓ Cuando exista en contra de una de LAS PARTES o de sus accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, de sus representantes legales Revisores Fiscales, Auditores Externos y sus miembros de la Junta Directiva, sentencia judicial en firme que los condene por la comisión de delitos dolosos o se encuentren vinculados a investigaciones o procesos penales por delitos dolosos, o exista información pública con respecto a tales personas que pueda colocar a la otra PARTE frente a un riesgo legal o reputacional.

- ✓ Cuando se presenten elementos que puedan representar riesgos reputacionales, legales, operativos o de contagio relacionados con el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo.
- ✓ Cuando se presenten elementos que conlleven dudas fundadas sobre la legalidad de las operaciones, la licitud de sus recursos o que cualquiera de las partes ha efectuado transacciones u operaciones destinadas a dichas actividades o a favor de personas relacionadas con las mismas.
- ✓ Cuando se presenten yerros, inconsistencias, discrepancias o falsedades en la documentación e información aportada en la ejecución del contrato.
- ✓ Cuando los accionistas, asociados o socios que directa o indirectamente tengan el cinco por ciento (5%) o más del capital social, aporte o participación, o los representantes legales y miembros de Junta Directiva de una de LAS PARTES, se encuentren en el "Listado de firmas y personas naturales inhabilitadas por el Banco Mundial" por haber transgredido las disposiciones sobre fraude y corrupción o en la "Lista de empresas y personas sancionadas por el Grupo BID (Banco Interamericano de Desarrollo)" por haberse determinado que estuvieron involucradas en prácticas fraudulentas, corruptas, colusorias, coercitivas u obstructivas en violación de las políticas anticorrupción del Grupo BID.
- ✓ Cuando en la ejecución del contrato, una de las PARTES sea sancionado por la autoridad competente por conductas violatorias de las normas sobre protección de la competencia que exponga a la otra PARTE a un riesgo reputacional o legal.
- ✓ Cuando cualquier activo objeto del contrato sea objeto de una medida de extinción de dominio y sobre el cual la Dirección Nacional de Estupefacientes o la entidad que haga sus veces no tenga el control o no le haya sido nombrado un depositario directo. En consecuencia, LA PARTE que incurra en la causal indemnizará los perjuicios presentes y futuros ocasionados por el inicio de la acción de extinción de dominio sobre los bienes objeto de la operación realizada en virtud de este contrato que afecte cualquier derecho real adquirido en la relación jurídica.
- ✓ La ESSMAR podrá dar por terminado el contrato cuando se presenten situaciones de orden público que hagan inviable la ejecución de este.

Nota: "Cuando la causal de terminación anticipada corresponda a las consignadas en el anterior numeral, para garantizar el debido proceso y el derecho de contradicción, se comunicará al recaudador por medio del correo electrónico indicado para recibir comunicaciones y notificaciones, la decisión de iniciar el proceso de terminación anticipada del contrato, indicándole la causal que se invoca."

La parte que recibe tal comunicación podrá demostrar en un plazo no superior a quince (15) días calendario que subsanó o que se eliminó la situación".

COPIA SIGES CONTROLADA

Si no demuestra en el plazo fijado, que subsanó o eliminó la causal de terminación, Las Partes acuerdan que habrá lugar a la terminación del contrato, lo cual se comunicará inmediatamente y se procederá a la liquidación o al cierre de cuentas del contrato, según corresponda, en el estado en que se encuentre, quedando obligada La Parte que incurrió en la causal a indemnizar los perjuicios causados a la otra Parte.

5.16. GARANTIAS Y SEGUROS

Dependiendo del monto del contrato y del recaudador con el cual se lleve a cabo el proceso de contratación, se solicitarán las pólizas o garantías correspondientes que cubran los riesgos asociados al servicio que prestan; estas pueden ser, entre otras: póliza global bancaria o de manejo global, multirriesgo, de infidelidad, seguro de seriedad de la oferta y riesgo financiero.

De manera excepcional, previo análisis de riesgos y autorización del área encargada de la administración del contrato, se podrá autorizar otro tipo de mecanismos para minimizar el riesgo.

COPIA SIGES CONTROLADA

5.17. VALOR DE LOS CONTRATOS DE RECAUDO

Los contratos de recaudo tendrán un valor estimado de acuerdo con el número de transacciones mensuales por el valor de la(s) tarifa(s) negociada(s), o podrán ser a costo cero cuando se llega a un acuerdo con la entidad recaudadora de no cobro por el servicio, siempre el recaudador deberá garantizar el pago de los impuestos.

5.18. PERFECCIONAMIENTO DE LOS CONTRATOS

Los contratos, independientemente de su cuantía, se entienden perfeccionados en la fecha en la que los funcionarios competentes de cada una de LAS PARTES lo firmen, o en su defecto con la comunicación de aceptación de la oferta.

5.19. REVISION DEL MANUAL

Este manual deberá ser revisado y actualizado cada vez que las condiciones lo ameriten, conforme a los lineamientos definidos por el **SI-P01 Procedimiento Control de información Documentada.**

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

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
Resolución	ESSMAR E.S. P	001-29-03-2023	29-03-2023	Manual de Contratación
Resolución	ESSMAR E.S. P	002-29-03-2023	29-03-2023	Delegación de funciones del proceso de gestión Contractual
Resolución	ESSMAR E.S.P	005-29-03-2023	29-03-2023	Creación del Comité Asesor de Contratación
Código Civil	Congreso de la Republica	Artículo 1602	01-01-1860	Los contratos son ley para las partes
Ley	Congreso de la Republica	1581 de 2012	17-10-2012	Protección de datos personales (CONFIDENCIALIDAD)

COPIA SIGES CONTROLADA

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.
- SI-P01 Procedimiento Control de información Documentada.
- GC-P01 Adquisición de Bienes y Servicios.
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC ISO 9011: 2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
NA	NA		

11. ANEXOS

N/A