

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – CUENTAS POR COBRAR	Página: 1 de 8	
Procedimiento: Aplicación y Anulación de pagos	Código: MPFF0401P	Versión: 2

Objetivo

Realizar la aplicación de los pagos recibidos por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado u otros, correspondientes a los valores recaudados en las entidades bancarias con el fin de saldar las partidas con deuda de las cuentas contrato del suscriptor y/o usuario de la EAAB – ESP

Alcance

Este procedimiento inicia con el recibo y verificación de archivos de recaudo con la información de los usuarios que han pagado los servicios de acueducto, alcantarillado u otros, remitido por las entidades financieras, y termina con la aplicación de los pagos en el sistema de información ERP-SAP para saldar la cuenta por cobrar de los usuarios.

Términos y definiciones

APLICACIÓN DE PAGOS: Es el proceso de cargue en el sistema SAP de los archivos de recaudo remitidos por las Entidades Financieras en cada cuenta contrato del usuario.

CLAVE DE RECONCILIACIÓN: Es un código alfanumérico que identifica en SAP (sistema de información financiero) la información de fecha y entidad bancaria que ha recaudado en un lote de pagos.

CUENTA POR COBRAR: Es la deuda generada por los servicios prestados por la EAAB - ESP-ESP al usuario y que reposa en el sistema SAP esperando la compensación con un pago.

ERP (SAP): Sistema de información de tipo Enterprise Resource Planning (ERP), integrador de recursos donde se soportan los procesos estratégicos de la organización, de tipo logístico, comercial, financiero, de recursos humanos y de inteligencia de negocios que facilitan el control y la generación de reportes, buscando eficiencia en la gestión y la optimización de los recursos asignados al proceso.

ESTRUCTURA ASOBANCARIA: Formato establecido por la Superintendencia Financiera mediante el cual los bancos deben incorporar toda la información de los pagos realizados diariamente por los usuarios y remitirlo a la EAAB - ESP

LOTE DE APLICACIÓN: Es la identificación en el sistema SAP del archivo plano enviado por el Banco correspondiente a varios pagos realizados por los usuarios.

PAGADOR 6.000: Proceso de aplicación de las facturas del servicio de acueducto y alcantarillado de los predios de la EAAB ESP.

PARTIDAS ABIERTAS: son documentos que se encuentran sin compensar en el sistema SAP.

RECAUDOS EXTEMPORÁNEOS: Son registros de pagos realizados por los usuarios y que por alguna razón no fueron reportados por los Bancos oportunamente a la EAAB - ESP.

Elaboró: Iván Enríquez – Omar Orlando Urrea – Leyder A. Camero – Martha Neira	Revisó Martha Patricia Neira Hernández	F. Revisión: 08/10/2019
Responsable del Procedimiento: Director Financiero de Tesorería	Aprobó: Alexandra Rodríguez Enríquez	F. Aprobación: 20/01/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – CUENTAS POR COBRAR	Página: 2	de 8
Procedimiento: Aplicación y Anulación de pagos	Código: MPFF0401P	Versión: 2

Normatividad

1. Ley 142 de 1994. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”. Congreso de la República
2. Resolución 241 de 2001, “Por medio de la cual se definen las condiciones generales para el recaudo de la facturación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP”. Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP
3. Resolución 1127 de 2009. “Por medio de la cual se adopta la Política General de Seguridad de la Información para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.” Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP.
4. Convenio de recaudo general vigente con las Entidades Financieras, el cual contempla las disposiciones para el proceso de recaudo.

Políticas Generales y Operación

1. El responsable del procedimiento es el Director Financiero de Tesorería, quien garantiza su mejoramiento continuo y autoriza cualquier cambio que se realice sobre este.
2. El contacto de la Empresa con las Entidades Financieras recaudadoras debe ser exclusivamente a través de la Dirección de Tesorería, para efecto de la validación de la información que se recibe de las Entidades Financieras, implementación de acciones de control relacionadas con la seguridad de la información bancaria y autorización de ajustes, notas debito y crédito.
3. El proceso de aplicación de pagos asegura que una vez recibidos los reportes de los pagos de las entidades recaudadoras, la Dirección de Tesorería cuenta con un día hábil máximo para garantizar la aplicación de los pagos y que estos compensen automáticamente las partidas abiertas de la cuenta por cobrar respectiva.
4. Los reportes de recaudo que remiten las entidades recaudadoras deberán ser remitidos en el formato estándar de especificaciones técnicas para el reporte de la información del recaudo de Asobancaria en la versión que aplique para la EAAB-ESP.
5. En caso de inconsistencias en los archivos de recaudos masivo de pagos, el funcionario de recaudo asignado devuelve el archivo a la entidad recaudadora y solicita su corrección el mismo día.
6. La información de pagos provenientes de la entidad financiera debe cumplir con la estructura Asobancaria correspondiente.
7. Una Solicitud de anulación de pagos mal aplicados o mal compensados por el sistema; solo se realizarán con memorando Interno donde se justifique y solicite la anulación, dicho memorando debe dirigirse a la Dirección de Tesorería con firma del Gerente de Servicio al Cliente para los requerimientos de las áreas comerciales o el Director (a) de Cobro Coactivo.

Elaboró: Iván Enríquez – Omar Orlando Urrea – Leyder A. Camero – Martha Neira	Revisó Martha Patricia Neira Hernández	F. Revisión: 08/10/2019
Responsable del Procedimiento: Director Financiero de Tesorería	Aprobó: Alexandra Rodríguez Enríquez	F. Aprobación: 20/01/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – CUENTAS POR COBRAR	Página: 3 de 8	
Procedimiento: Aplicación y Anulación de pagos	Código: MPFF0401P	Versión: 2

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. RECIBIR Y VERIFICAR ARCHIVOS DE RECAUDO DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS			
1.1. Recibe los archivos de cada entidad financiera y lo guarda en la carpeta del File Server asignada para Tesorería. Nota: En caso de no recibir la información de alguna entidad financiera, en los tiempos estipulados, realizará la gestión pertinente para que remitan la información.		Auxiliar Administrativo Designado – Ventanilla / Dirección de Tesorería	Notas Crédito y Formatos Asobancaria correspondiente
1.2. Verifica que el valor de la Nota Crédito coincida con el valor del archivo Asobancaria. Nota: Esta verificación es con todas y cada una de las cuentas de recaudo en las entidades financieras con las que se tenga firmado el convenio de recaudo.		Auxiliar Administrativo Designado – Ventanilla / Dirección de Tesorería	Notas Crédito y Formatos Asobancaria correspondiente
1.3. Guarda los archivos de recaudo diariamente en la carpeta creada en la red de Tesorería.	Preserva las condiciones de seguridad en esta ubicación informática.	Auxiliar Administrativo Designado – Ventanilla / Dirección de Tesorería	Registro en la carpeta del File Server asignada a Tesorería
1.4. Recibe el archivo de pagos en Excel consolidado por la entidad recaudadora, revisa la concordancia entre el valor de la cuenta contrato por cada servicio y el valor recibido en el banco, y genera el archivo con extensión (.txt) en la estructura Asobancaria definida y lo remite al Auxiliar administrativo Nivel 32 para continuar con el proceso de Aplicación de pagos. Nota: Esta actividad aplica únicamente cuando se reciben archivos de entidades que pagan por transferencia, como las Distritales, las adscritas al SIIF o demás del Ciclo X que lo requieran.	Verificación del ingreso de los recursos en el portal WEB de la entidad correspondiente	Profesional designado / Dirección de Tesorería	Correo electrónico con el archivo (.txt) Asobancaria creado
2. APLICAR LOS PAGOS RECIBIDOS A TRAVÉS DE ENTIDADES			

Elaboró: Iván Enríquez – Omar Orlando Urrea – Leyder A. Camero – Martha Neira	Revisó Martha Patricia Neira Hernández	F. Revisión: 08/10/2019
Responsable del Procedimiento: Director Financiero de Tesorería	Aprobó: Alexandra Rodríguez Enríquez	F. Aprobación: 20/01/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – CUENTAS POR COBRAR	Página: 4	de 8
Procedimiento: Aplicación y Anulación de pagos	Código: MPFF0401P	Versión: 2

FINANCIERAS			
2.1. Toma los archivos de recaudo descargados en la Tesorería e inicia el proceso de aplicación en el ERP-SAP, a través del programa establecido para ello. Nota: El funcionario responsable deberá verificar que el archivo no haya sido aplicado previamente.	Validar estructura de la información	Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	MPFF0401101 Instructivo "Aplicación, clarificación y anulación de pagos"
2.2. Realiza la aplicación manual o clarificación del pago, a través de la transacción designada, si el sistema muestra que el pago tiene inconsistencias. Se continua con la actividad 10.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	MPFF0401101 Instructivo "Aplicación, clarificación y anulación de pagos"
3. APLICAR PAGOS RECIBIDOS A TRAVÉS DEL DATÁFONO EN LA VENTANILLA DE RECAUDO (TARJETAS DEBITO Y CREDITO)			
3.1. Recibe pago del usuario por datafono		Auxiliar Administrativo Designado – Ventanilla / Dirección de Tesorería	Voucher con la firma del usuario/pagador cuando es Tarjeta de Crédito o solo voucher cuando es débito
3.2. Genera la tirilla de pagos recibidos durante el día mediante tarjetas débito y crédito, utilizando el datáfono; consolida la información de los pagos recibidos y organiza los desprendibles de pago de la factura (cupón) con el voucher correspondiente generado por el datáfono de la entidad financiera, para entregar al aplicador de pagos en la mañana del día siguiente.		Auxiliar Administrativo Designado – Ventanilla / Dirección de Tesorería	
3.3. Recibe tirilla de pagos recibidos durante el día anterior, generado por el datáfono con el (los) voucher (Visa / MasterCard o la franquicia que autorice la Dirección de Tesorería), consolida la información en un archivo de Excel, genera el archivo con extensión (.txt) en la estructura Asobancaria definida.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	MPFF0401101 Instructivo "Aplicación, clarificación y anulación de pagos"
3.4. Aplica el pago, en el ERP-SAP, a través del programa correspondiente, previa verificación que el total del		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de	MPFF0401101 Instructivo "Aplicación, clarificación y anulación de

Elaboró: Iván Enríquez – Omar Orlando Urrea – Leyder A. Camero – Martha Neira	Revisó Martha Patricia Neira Hernández	F. Revisión: 08/10/2019
Responsable del Procedimiento: Director Financiero de Tesorería	Aprobó: Alexandra Rodríguez Enríquez	F. Aprobación: 20/01/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – CUENTAS POR COBRAR	Página: 5	de 8
Procedimiento: Aplicación y Anulación de pagos	Código: MPFF0401P	Versión: 2

cierre del datafono coincida con la sumatoria de los Voucher por factura pagada.		Tesorería	pagos"
4. APLICAR LOS PAGOS GENERADOS POR PQRS's			
4.1. Toma los correos electrónicos enviados por el Auxiliar Administrativo designado de la Ventanilla de recaudos o de <<<las Ventanillas de las Direcciones de Servicio Comercial o Cobro Coactivo>>> de la EAAB ESP y verifica que los pagos no estén aplicados en el ERP-SAP y valida en el portal bancario.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	
4.2. Realiza las actividades contempladas en el numeral 3, una vez validado el/los pagos que no estén aplicados y están reportados en el archivo Asobancaria.	Validación de información en el ERP-SAP y Conciliación bancaria	Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	
4.3. Remite al funcionario responsable del requerimiento, la aplicación del pago.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	Correo Electrónico con la información de aplicación del pago
5. APLICAR PAGOS DEL "PAGADOR 6.000"			
5.1. Recibe memorando interno de la Dirección Servicios Administrativos con las facturas originales de los predios de la EAAB - ESP y plantilla de valores a aplicar-, y entrega al Auxiliar administrativo Nivel 32 correspondiente para la aplicación del (los) pago(s).		Auxiliar Administrativo Designado – Ventanilla / Dirección de Tesorería	MPFD0801F01 Memorando Interno
5.2. Aplica los pagos siguiendo las actividades del numeral 3 del presente documento.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	
5.3. Informa a la Dirección Servicios Administrativos que se aplicaron los pagos en el sistema de información ERP-SAP	Copia al Profesional Especializado Nivel 20 de Recaudos	Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	Correo Electrónico
6. APLICAR LOS TITULOS JUDICIALES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN			
6.1. Recibe la solicitud de aplicación de el/los Título(s) Judicial(es) generados	Firmado por el Director de Cobro Coactivo	Profesional Designado /	MPFD0801F01 Memorando Interno

Elaboró: Iván Enríquez – Omar Orlando Urrea – Leyder A. Camero – Martha Neira	Revisó Martha Patricia Neira Hernández	F. Revisión: 08/10/2019
Responsable del Procedimiento: Director Financiero de Tesorería	Aprobó: Alexandra Rodríguez Enríquez	F. Aprobación: 20/01/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – CUENTAS POR COBRAR	Página: 6	de 8
Procedimiento: Aplicación y Anulación de pagos	Código: MPFF0401P	Versión: 2

por la Dirección Cobro Coactivo y verifica que el valor abonado sea igual al valor del Título Judicial		Dirección de Tesorería	
6.2. Entrega al Auxiliar administrativo Nivel 32 correspondiente la solicitud de aplicación de el/los Título(s) Judicial(es) para que proceda con el trámite en el sistema de información.	Documento de Solicitud firmado por el Director de Cobro Coactivo Título con copia del Judicial	Profesional designado / Dirección de Tesorería	
6.3. Aplica y/o registra en el ERP-SAP el valor de el/los Título(s) Judicial(es)		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	MPFF0401I01 Instructivo "Aplicación, clarificación y anulación de pagos"
6.4. Informa al Profesional de recaudos y a la Dirección Cobro Coactivo que fue aplicado el título judicial	Copia al Profesional Especializado Nivel 20 de Recaudos y al Director de Cobro Coactivo	Auxiliar administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	Correo Electrónico con alguna evidencia de la aplicación
7. ANULAR PAGOS MAL APLICADOS Y/O MAL COMPENSADOS			
7.1. Recibe memorando interno de la Direcciones de Servicio Comercial o correo interno de la Dirección de Cobro Coactivo y los remite al Auxiliar administrativo Nivel 32 de recaudos que corresponda para proceder con la anulación.	Correo con copia al Director de Cobro Coactivo	Profesional Especializado Nivel 20 – Recaudos / Dirección de Tesorería	MPFD0801F01 Memorando Interno o Correo Electrónico
7.2. Anula el pago en el sistema de ERP-SAP, correspondiente a la cuenta contrato indicada.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	MPFF0401I01 Instructivo "Aplicación, clarificación y anulación de pagos"
7.3. Informa mediante correo electrónico que fue anulado el pago, para que se proceda con la compensación del pago y se dé respuesta al memorando interno.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	Correo Electrónico de respuesta a quien realizó la solicitud
8. ANULAR PAGOS APLICADOS PRODUCTO DE UN ERROR TÉCNICO DE LA ENTIDAD FINANCIERA			
8.1. Recibe solicitud de la Entidad Financiera para anular uno o varios pagos que fueron reportados y/o abonados erradamente, como consecuencia de una falla.	Copia al Profesional Especializado Nivel 20 de Recaudos	Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	Correo Electrónico
Nota: En caso de que no lo haya abonado el banco pero viene reportado en el archivo Asobancaria, se aplicará el pago y el banco lo debe abonar, de acuerdo con lo estipulado en el convenio de			

Elaboró: Iván Enríquez – Omar Orlando Urrea – Leyder A. Camero – Martha Neira	Revisó Martha Patricia Neira Hernández	F. Revisión: 08/10/2019
Responsable del Procedimiento: Director Financiero de Tesorería	Aprobó: Alexandra Rodríguez Enríquez	F. Aprobación: 20/01/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – CUENTAS POR COBRAR	Página: 7	de 8
Procedimiento: Aplicación y Anulación de pagos	Código: MPFF0401P	Versión: 2

recaudo.			
8.2. Verifica que el pago no haya compensado partidas abiertas del usuario y que la EAAB – ESP haya generado una nueva facturación.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	
8.3. Anula el pago en el ERP-SAP, correspondiente a las cuentas contrato indicadas y realiza la aplicación con la información corregida.	Aprobación del Profesional Especializado Nivel 20 de Recaudos		
9. ANULAR PAGOS CORRESPONDIENTES A CHEQUES DEVUELTOS			
9.1. Recibe del Banco nota débito y cheque devuelto. Se valida que el cheque contenga el registro de la factura que se está pagando, si no es así, la EAAB-ESP enviará un correo electrónico o carta al respectivo banco solicitando la información.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	
9.2. Verifica que la información suministrada o depositada en el cheque, corresponde a una de las cuentas de recaudo de la EAAB ESP y realiza en el ERP-SAP la reversión del pago a cada una de las cuentas contrato, relacionadas.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	MPFF0401I01 Instructivo “Aplicación, clarificación y anulación de pagos”
9.3. Aplica la sanción establecida en el Artículo 731 del Código de comercio a cada una de las cuentas contrato pagado con el cheque devuelto.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	
9.4. Contacta al usuario para que recoja el cheque devuelto y que realice el pago para evitar suspensiones. Si el usuario se presenta, se hace la devolución del cheque mediante un comprobante en el que se relacionan los datos del usuario, con fotocopia de la cedula y fecha de entrega.		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	
10. APLICAR MANUALMENTE Y/O CLARIFICAR PAGOS ERRADOS			
10.1. Analiza cada pago errado que arroje el sistema, validando la inconsistencia e identificando según el penúltimo dígito de la referencia enviada por el banco, el tipo de pago realizado (financiación, pago masivo, estado de cuenta, pago a terceros u otros), a través de la transacción		Auxiliar Administrativo Nivel 32 / Dirección de Tesorería	MPFF0401I01 Instructivo “Aplicación, clarificación y anulación de pagos”

Elaboró: Iván Enríquez – Omar Orlando Urrea – Leyder A. Camero – Martha Neira	Revisó Martha Patricia Neira Hernández	F. Revisión: 08/10/2019
Responsable del Procedimiento: Director Financiero de Tesorería	Aprobó: Alexandra Rodríguez Enríquez	F. Aprobación: 20/01/2020

PROCEDIMIENTO		
Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA – CUENTAS POR COBRAR	Página: 8 de 8	
Procedimiento: Aplicación y Anulación de pagos	Código: MPFF0401P	Versión: 2

FP05 con el fin de clarificar o aplicar el pago adecuadamente.			
11. GESTIONAR EL RECAUDO POR EL SERVICIO DE ASEO			
11.1. Contabiliza el recaudo recaudo del servicio de aseo nuevo esquema.		Profesional designado / Dirección de Tesorería	MPFF0401102 Instructivo "Contabilización recaudo del servicio de aseo nuevo esquema"
11.2. Realiza el cálculo para realizar los traslados bancarios esquema aseo nuevos operadores.		Profesional designado / Dirección de Tesorería	MPFF0401103 Instructivo "Cálculo traslados bancarios esquema aseo nuevos operadores"
11.3. Realiza la distribución de archivos Asobancaria correspondientes al recaudo del esquema de aseo anterior y realiza la contabilización.		Profesional designado / Dirección de Tesorería	MPFF0401104 Instructivo "División (distribución) de archivos Asobancaria aseo y Contabilización"

Elaboró: Iván Enríquez – Omar Orlando Urrea – Leyder A. Camero – Martha Neira	Revisó Martha Patricia Neira Hernández	F. Revisión: 08/10/2019
Responsable del Procedimiento: Director Financiero de Tesorería	Aprobó: Alexandra Rodríguez Enríquez	F. Aprobación: 20/01/2020