

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA - GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>Página:</b> 1 <b>de</b> 6	
<b>Procedimiento:</b> Reintegro de Dineros por Mayores Valores Cobrados	<b>Código:</b> MPFF0504P	<b>Versión:</b> 02

### Objetivo

Reintegrar a usuarios del servicio público los mayores valores facturados; a los acreedores los menores valores pagados; a terceros los recursos recibidos como anticipos que no se consumieron o pagos en exceso por diferentes conceptos; los cuales la EAAB deba desembolsar o compensar.

### Alcance

El procedimiento inicia con la identificación de valores a reintegrar en aplicación de la normativa vigente o con la solicitud de reintegro o desembolso de recursos por parte del beneficiario; se verifica el estado de cuenta y se realizan las validaciones para confirmar que sea procedente el reintegro; se elaboran los registros correspondientes en el módulo de cuentas por pagar y finaliza realizando las compensaciones de cuentas de acuerdo con la instrucción del área responsable o con el giro por parte de la Dirección de Tesorería. El procedimiento se ejecuta desde la Gerencia de Planeamiento, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencias de Zonas, las demás áreas de la EAAB, las Direcciones de Contabilidad, Tributaria, Presupuesto y Tesorería.

### Términos y definiciones

N.A.

### 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. Resoluciones expedidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
3. Resolución 294 de junio 21 de 2004 "Por la cual se establece la devolución de cobros no autorizados para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, como criterio general de protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a la factura" Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
4. Resolución 659 de 2013, 'por la cual se modifica la Resolución número CRA 294 de 2004 y se dictan otras disposiciones' Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

### Políticas Generales y de Operación

1. Las Gerencias Corporativas de Planeamiento y de Servicio al Cliente, las Gerencias de Zonas y la Dirección de Apoyo Comercial, realizarán las solicitudes de reintegro de dineros a usuarios por mayores valores facturados y/o a terceros por diferentes conceptos cuando se originen en estas áreas.
2. Este procedimiento se aplicará también para los reintegros ordenados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable.
3. Las áreas de la Empresa que requieran realizar reintegros, desembolsos o devoluciones a favor de terceros, aplicarán este procedimiento, previa validación que garantice la procedencia de la solicitud.
4. Los intereses corrientes se calcularán al interés bancario corriente efectivo anual, para la modalidad de crédito de consumo y ordinario, certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia o quien haga sus veces, de acuerdo con el artículo 3 de la Resolución 659 de 2013 o aquellas que la adicionen, modifiquen o deroguen.

<b>Elaboró:</b> Carmen Elena Ramos Riaño	<b>Revisó:</b> José Antonio Valdés G. / Luz Dary Bolívar	<b>F. Revisión:</b> 16/07/2020
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director Financiero de Tributaria	<b>Aprobó:</b> Flor Alba Duarte Pérez	<b>F. Aprobación:</b> 03/08/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA - GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>Página:</b> 2 <b>de</b> 6	
<b>Procedimiento:</b> Reintegro de Dineros por Mayores Valores Cobrados	<b>Código:</b> MPFF0504P	<b>Versión:</b> 02

5. Los intereses moratorios sobre el saldo en mora, se liquidarán según lo previsto en el artículo 884 del Código de Comercio, de acuerdo con el artículo 3de la Resolución 659 de 2013 y aquellas que la adicione, modifiquen o deroguen.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
<b>1. REVISAR LA EXISTENCIA DE SALDOS Y FAVOR Y VALIDAR SOLICITUD DE REINTEGRO DE MAYORES VALORES FACTURADOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO.</b>			
1.1 Consulta y verifica en el Sistema de Información Integrado Empresarial, la cuenta contrato, el nombre e identificación del usuario y la dirección del predio y confirma la existencia de saldos a favor del usuario.  Nota: Se debe verificar que el saldo a favor reflejado en el sistema sea efectivo y no corresponda a errores en aplicación de pagos o de digitación de valores en ajustes.		Auxiliar Administrativo/ Gerencia Servicio al Cliente / Gerencia de Zonas	
1.2 Identifica en el sistema de información empresarial, el valor a reintegrar por saldos a favor del usuario, de las partidas tales como: consumo, cargo fijo etc., y/o intereses, identificando si corresponde a Acueducto o Alcantarillado.		Auxiliar Administrativo/ Gerencia Servicio al Cliente / Gerencia de Zonas	
1.3 Suministra la información al usuario e indica que es viable iniciar el trámite de devolución del dinero y explica el procedimiento.		Auxiliar Administrativo/ Gerencia Servicio al Cliente / Gerencia de Zonas	
1.4 Recibe la solicitud del propietario del predio en la que solicita el reintegro del dinero, mediante el formato establecido para tal fin, en el que se exigen los siguientes soportes: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario</li> <li>Certificado de tradición y libertad del predio correspondiente, con fecha de expedición no mayor a tres (3) meses.</li> </ul>	Timbre o sello de radicación solicitud	Auxiliar Administrativo/ Gerencia Servicio al Cliente / Gerencia de Zonas	MPFF0504F01 "Solicitud de reintegro de dinero por el usuario"  Certificado de tradición y libertad del predio

<b>Elaboró:</b> Carmen Elena Ramos Riaño	<b>Revisó:</b> José Antonio Valdés G. / Luz Dary Bolívar	<b>F. Revisión:</b> 16/07/2020
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director Financiero de Tributaria	<b>Aprobó:</b> Flor Alba Duarte Pérez	<b>F. Aprobación:</b> 03/08/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA - GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>Página:</b> 3	<b>de</b> 6
<b>Procedimiento:</b> Reintegro de Dineros por Mayores Valores Cobrados	<b>Código:</b> MPFF0504P	<b>Versión:</b> 02

<p>1.5 Verifica e identifica que el solicitante de la devolución sea el propietario del predio, de lo contrario, valida que quien realiza el trámite presente autorización del dueño, donde confirme que está autorizado para realizar el trámite.</p> <p>Nota: En el caso de ser persona jurídica, la solicitud escrita la realiza el representante legal, en la que además debe anexar el Certificado de Cámara y Comercio con una vigencia no mayor a tres (3) meses.</p>		Auxiliar Administrativo/ Gerencia Servicio al Cliente / Gerencia de Zonas	Certificado de tradición y libertad del predio / Documento donde conste el pago.
1.6 Identifica si deben calcularse intereses de acuerdo con la política 4 y 5. Cuando lo considere necesario y pertinente solicitará apoyo al Profesional Especializado de la Gerencia Financiera.	Resolución de la Superintendencia Financiera que determina las tasas de interés corriente y moratoria.	Auxiliar Administrativo/ Gerencia Servicio al Cliente / Gerencia de Zonas	Correo electrónico
1.7 Compensa las partidas abiertas que son producto de la devolución de dineros, según los IFU.		Auxiliar Administrativo/ Gerencia Servicio al Cliente / Gerencia de Zonas	IFUCA001 "Contabilizar Documento". IFUCA007 "Actualiza Cuentas"
1.8 Dirección Comercial de la Zona, elabora y remite el oficio, adjuntando los anexos aportados por el usuario.	Timbre o sello de radicación oficio	Auxiliar Administrativo/ Gerencia Servicio al Cliente / Gerencia de Zonas	MPFD0801F01 Memorando Interno
<b>2. CONFIRMAR LOS DATOS DE LA DEVOLUCIÓN Y REMITIR COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN DE CONTABILIDAD, TRIBUTARIA Y PRESUPUESTO.</b>			
2.1 Verifica en el sistema de información integrado empresarial, la información remitida por el auxiliar administrativo, en la que solicita iniciar el trámite de devolución de dineros al usuario.		Profesional / Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente/ Gerencias de Zona / Dirección de Apoyo Comercial	

<b>Elaboró:</b> Carmen Elena Ramos Riaño	<b>Revisó:</b> José Antonio Valdés G. / Luz Dary Bolívar	<b>F. Revisión:</b> 16/07/2020
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director Financiero de Tributaria	<b>Aprobó:</b> Flor Alba Duarte Pérez	<b>F. Aprobación:</b> 03/08/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA - GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>Página:</b> 4 <b>de</b> 6	
<b>Procedimiento:</b> Reintegro de Dineros por Mayores Valores Cobrados	<b>Código:</b> MPFF0504P	<b>Versión:</b> 02

<p>2.2 Solicita al Planificador de la Zona a través de correo electrónico, la creación del acreedor incluyendo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de identificación del usuario</li> <li>• Tipo de Documento (C.C., extranjería, NIT)</li> <li>• Nombres y apellidos completos</li> <li>• Dirección del predio</li> <li>• Dirección envió correspondencia</li> <li>• Ciudad</li> <li>• Teléfonos</li> <li>• Valor de la devolución</li> <li>• Motivo de la devolución</li> </ul>		<p>Profesional / Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente/ Gerencias de Zona / Dirección de Apoyo Comercial</p>	<p>Correo Electrónico</p>
<p>2.3 Ingresa al sistema de información integrado empresarial a través de la transacción ZAP01 y verifica si el NIT se encuentra creado como acreedor. Si confirma que está creado informa al área solicitante, a través de correo electrónico, de lo contrario procede con la creación.</p>		<p>Planificador / Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente/ Gerencias de Zona / Dirección de Apoyo Comercial</p>	<p>Correo Electrónico de solicitud</p>
<p>2.4 Ingresa al sistema a través de la transacción ZAP01, y realiza la creación del acreedor de acuerdo con el procedimiento MPFF1001P - Creación de terceros y el IFUAP041-01 Creación de terceros.</p>		<p>Planificador / Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente/ Gerencias de Zona / Dirección de Apoyo Comercial</p>	<p>MPFF1001P Creación de terceros MPFF1001F01 Creación de acreedores IFUAP040-01 ZAP01 Creación de Terceros.</p>
<p>2.5 Informa a través de correo electrónico al área solicitante, la creación del NIT, para que consolide la información y solicite a la Dirección Tributaria la creación del acreedor.</p>		<p>Planificador / Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente/ Gerencias de Zona / Dirección de Apoyo Comercial</p>	<p>Correo Electrónico de solicitud</p>
<p>2.6 Diligencia el formato y solicita a través de correo electrónico a la Dirección Tributaria la creación del acreedor, adjuntando copia de la cédula del usuario.</p>		<p>Profesional / Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente/ Gerencias de Zona / Dirección de Apoyo Comercial</p>	<p>MPFF1001F01 Creación De Acreedores</p>
<p>2.7 Realiza memorando interno y lo radica en la ventanilla de la Dirección de Tributaria, la Dirección de Contabilidad y la Dirección de Presupuesto.</p>	<p>Timbre o sello de radicación oficio</p>	<p>Profesional / Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente/ Gerencias de Zona / Dirección de Apoyo Comercial</p>	<p>MPFD0801F01 Memorando Interno</p>

<b>Elaboró:</b> Carmen Elena Ramos Riaño	<b>Revisó:</b> José Antonio Valdés G. / Luz Dary Bolívar	<b>F. Revisión:</b> 16/07/2020
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director Financiero de Tributaria	<b>Aprobó:</b> Flor Alba Duarte Pérez	<b>F. Aprobación:</b> 03/08/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA - GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>Página:</b> 5 <b>de</b> 6	
<b>Procedimiento:</b> Reintegro de Dineros por Mayores Valores Cobrados	<b>Código:</b> MPFF0504P	<b>Versión:</b> 02

<b>3. VERIFICAR REQUISITOS CONTABLES Y PRESUPUESTALES PARA REGISTRAR LA CUENTA POR PAGAR POR MAYORES VALORES FACTURADOS A USUARIOS.</b>			
3.1 Recibe el oficio de la Dirección de Servicio Comercial, Gerencias de Zona o Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, sigue con el proceso de revisión y verificación al que se refiere el procedimiento MPFF0501P - Registro de facturas y documentos en Cuentas por Pagar.		Funcionarios de la Dirección de Tributaria / Gerencia Financiera.	MPFF0501P - Registro de facturas y documentos en Cuentas por Pagar
3.2 Confirma que la Dirección de Contabilidad haya creado el documento tipo y revisa las cuentas contables que se afectan de acuerdo con el concepto de devolución y clase de servicio.		Profesional Cuentas por Pagar / Dirección Financiera de Tributaria.	
3.3 Solicita a la Dirección de Presupuesto, a través de correo electrónico la confirmación de la llave presupuestal a utilizar.		Profesional Cuentas por Pagar / Dirección Financiera de Tributaria.	Correo Electrónico
<b>4. RECIBIR SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN OTROS CONCEPTOS</b>			
4.1 Recibe la solicitud de devolución y revisa que cumpla con los requisitos y condiciones.		Planificador Gerencia Corporativa	Correo Electrónico o solicitud escrita
4.2 Crea como acreedor al tercero que solicita el reintegro o actualiza los datos si ya está creado, de acuerdo con el procedimiento MPFF1001P Creación de terceros.		Planificador Gerencia Corporativa	MPFF1001P Creación de terceros
4.3 Remite a la Dirección Tributaria la solicitud para dar trámite al reintegro o desembolso de los recursos.  Nota: Cuando el proceso de devolución requiera la creación de un documento tipo se remitirá copia de la solicitud a las Direcciones de Contabilidad y de Presupuesto.		Planificador Gerencia Corporativa	MPFD0801F01 Memorando Interno
<b>5. REGISTRAR LA CUENTA POR PAGAR</b>			
5.1 Ingresa al sistema de información y realiza el procedimiento de verificación de la cuenta por pagar, por las solicitudes a las que se refiere la actividad 3 y 4, de acuerdo con el procedimiento MPFF0501P - Registro de facturas y documentos en Cuentas por Pagar.		Profesional Cuentas por Pagar / Dirección Financiera de Tributaria.	MPFF0501P - Registro de facturas y documentos en Cuentas por Pagar

<b>Elaboró:</b> Carmen Elena Ramos Riaño	<b>Revisó:</b> José Antonio Valdés G. / Luz Dary Bolívar	<b>F. Revisión:</b> 16/07/2020
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director Financiero de Tributaria	<b>Aprobó:</b> Flor Alba Duarte Pérez	<b>F. Aprobación:</b> 03/08/2020

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Proceso - subproceso: GESTIÓN FINANCIERA - GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>Página:</b> 6 <b>de</b> 6	
<b>Procedimiento:</b> Reintegro de Dineros por Mayores Valores Cobrados	<b>Código:</b> MPFF0504P	<b>Versión:</b> 02

5.2 Compensa las partidas susceptibles de "cruzar" cuando la solicitud no requiera devolución de recursos.		Profesional Cuentas por Pagar / Dirección Financiera de Tributaria.	
5.3 Envía a la Dirección de Tesorería la relación en la que incluye la información de la solicitud, para su giro.		Profesional Cuentas por Pagar / Dirección Financiera de Tributaria.	Correo electrónico
<b>6. EFECTUAR EL GIRO</b>			
6.1 Verifica que se haya registrado la cuenta bancaria a la que se realizará la transferencia.		Profesional /Dirección de Tesorería / Gerencia Financiera.	
6.2 Realiza el giro al usuario o proveedor.		Profesional /Dirección de Tesorería / Gerencia Financiera.	Soporte de transferencia
6.3 Informa a través del correo electrónico a la Dirección de Apoyo Comercial o el área solicitante la forma de pago (consignación, transferencia, cheque) y la fecha en que el cheque estará disponible en la Dirección de Tesorería para la entrega.		Profesional /Dirección de Tesorería / Gerencia Financiera.	Correo electrónico
<b>7. COMUNICAR AL USUARIO.</b>			
7.1 Comunica al usuario, que se encuentra disponible en la tesorería de la Empresa el cheque de la devolución de dinero, el cual se debe reclamar personalmente con la fotocopia de la cédula de ciudadanía en el horario dispuesto por la Dirección de Tesorería.		Profesional / Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente/ Gerencias de Zona / Dirección de Apoyo Comercial	

<b>Elaboró:</b> Carmen Elena Ramos Riaño	<b>Revisó:</b> José Antonio Valdés G. / Luz Dary Bolívar	<b>F. Revisión:</b> 16/07/2020
<b>Responsable del Procedimiento:</b> Director Financiero de Tributaria	<b>Aprobó:</b> Flor Alba Duarte Pérez	<b>F. Aprobación:</b> 03/08/2020