

1. OBJETIVO:

Realizar la revisión de las cuentas de los usuarios de la Empresa, con el fin de determinar la realidad económica, financiera y contable de derechos, bienes u obligaciones que se reflejan en la cartera de la empresa y generar los procedimientos administrativos necesarios que nos permita el saneamiento de la cartera, a través de su depuración y/o el castigo de la misma, atendiendo las situaciones fácticas, jurídicas y probatorias determinadas en este procedimiento y las competencias establecidas en el mismo.

2. ALCANCE:

Se inicia desde que se realiza el plan de trabajo del mes, revisan las cuentas de los usuarios, determinándose en estas la existencia de saldos, que califican dentro de las causales que la ley prevé para llevar a cabo un proceso administrativo de saneamiento de la cartera, sea a través de su depuración o castigo, según corresponda.

3. DEFINICIONES:

Acuerdos de Pago: Son las formulas o acuerdos entre el usuario y la empresa para fragmentar el pago de cada una de las facturas de servicios pendientes.

Cartera: Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Certificación de Pago: Es el soporte cuando se descargar del sistema cada uno de los diferentes pagos realizado por los usuarios de la empresa.

Depuración: Es la ejecución de actividades permanentes tendientes a reflejar la realidad económica y comercial de las cuentas contrato que presentan inconsistencias comerciales en el aplicativo del sistema de información. La depuración terminará con el ajuste contable de la cuenta y/o con la certeza de la realidad de la obligación.

Factura de Servicios Públicos: Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

Nota crédito: Es el comprobante que la empresa de servicios públicos genera respecto de uno o más usuarios, con el objeto de acreditar en su cuenta un valor determinado, por el concepto que se indica en la misma nota. Algunos casos en que se emplea la nota crédito pueden ser por: rebajas o disminución de saldos, devoluciones o descuentos especiales, o corregir errores por exceso en la facturación. La nota crédito disminuye la deuda o el saldo de la respectiva cuenta.

Nota debito: Es un documento comprobante que la empresa de servicios públicos genera a uno o más usuarios, en la que se carga o debita en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica en la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por un error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.

Registro contable: Asiento o anotación contable que debe ser realizada para reconocer una transacción contable o un hecho económico que afecte a la empresa, y atiende las normas generales de causación y prudencia.

Castigo: Hace alusión a una operación de orden contable, consistente en dar el tratamiento de pérdida a una cantidad originalmente registrada como activo, al cerciorarse la empresa de la irrecuperabilidad de una obligación determinada.

Saneamiento Contable: Es un proceso indispensable para que la Contabilidad Financiera, refleje de manera fidedigna la realidad económica y se convierta en herramienta para la toma de decisiones, la prestación del servicio y el manejo de la Inversión.

Comité de Depuración de Cartera: Es un organismo asesor de los responsables del saneamiento contable que se encarga de evaluar los diferentes casos que deben ser proceso del Saneamiento Contable y recomiendan al representante legal de la entidad la eliminación o incorporación de las partidas o su reclasificación contable.

Procedimiento: Método, operación o serie de operaciones con que se pretende obtener un resultado. Consiste en la secuencia correcta y ordenada de actividades para la realización de un proceso o tarea.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

4. RESPONSABLES:

- Jefe de Gestión Comercial
- Jefe División Control Comercial
- Jefe División Facturación
- Jefe División PQR
- Jefe División Atención a Usuarios
- Jefe División de Control de Pérdidas
- Jefe Sección de Cartera
- Jefe de Gestión Jurídica
- Jefe de Gestión Financiera Administrativa

5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

Sentido de pertenencia con la institución para mejorar los procesos financieros y administrativos de una forma objetiva y precisa para que el estado de la cartera de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado que presta la empresa, sea confiable.

6. FUNDAMENTOS DE ORDEN LEGAL:

Considerando:

1.- Que la Constitución Política de 1991 reserva todo un capítulo que es el V del Título XII, que comprende los artículos 365 a 370, para consagrar las bases de la teoría del servicio público aplicable en Colombia.

2.- Que la ley 142 del 11 de julio de 1994, regula de forma especial la prestación de los servicios públicos y sus prestadores.

3.- Que Emdupar S.A. – E.S.P., de conformidad con los artículos 38 y 68 de la Ley 489 de 1998, aunado al criterio expuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-736 de 2007, integra la Rama Ejecutiva del Poder Público en Colombia.

4.- Que la ley 716 de 2001, reglamentada por los Decretos 1282 de 2002 y 1914 de 2003, estableció criterios para el saneamiento de la información contable en el sector público.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

5.- Que el artículo 4° de la citada ley, adicionado por el artículo 2° de la ley 901 de 2004, dispuso que la depuración de saldos contables tenía lugar cuando corresponda a alguna de las siguientes condiciones:

- a) Valores que afecten la situación patrimonial y no representen derechos, bienes u obligaciones ciertos para la entidad;
- b) Derechos u obligaciones que no obstante su existencia no es posible realizarlos mediante la jurisdicción coactiva;
- c) Derechos u obligaciones respecto de los cuales no es posible ejercer su cobro o pago, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción, según sea el caso;
- d) Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro o pago;
- e) Cuando no haya sido legalmente posible imputarle a alguna persona el valor por la pérdida de los bienes o derechos;
- f) Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate;
- g) Los inmuebles que carecen de título de propiedad idóneo y respecto de los cuales sea necesario llevar a cabo el proceso de titulación para incorporar o eliminar de la información contable, según corresponda.

6.- Que según el artículo 59 de la Ley 1739 de 2014, modificado con artículo 261 de la ley 1753 de 2015, el saneamiento o depuración de la contabilidad pública en él **ordenado, ya no tendrán que realizarlo todas las entidades públicas, sino solo la DIAN.**

7.- Que el artículo 354 de la Constitución Política, le asigna al Contador General de la Nación la función de “determinar las normas contables que deben regir en el país”.

8.- La Ley 298 de 1996 por la cual se desarrolla el artículo 354 de la Constitución Política, crea la Contaduría General de la Nación como una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y se dictan otras

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

disposiciones sobre la materia, señala en su artículo 4º las funciones de la Contaduría General de la Nación, a saber:

- a) Determinar las políticas, principios y normas sobre contabilidad, que deben regir en el país para todo el sector público;
- b) Establecer las normas técnicas generales y específicas, sustantivas y procedimentales, que permitan unificar, centralizar y consolidar la contabilidad pública;
- c) Llevar la Contabilidad General de la Nación, para lo cual expedirá las normas de reconocimiento, registro y revelación de la información de los organismos del sector central nacional; (...)
- g) Establecer los libros de contabilidad que deben llevar las entidades y organismos del sector público, los documentos que deben soportar legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas y los requisitos que éstos deben cumplir.

9.- Que el artículo 5º de la Resolución 354 del 5 de septiembre de 2007 de la Contaduría General de la Nación, se indica que:

“...Artículo 5º. El Régimen de Contabilidad Pública **debe ser aplicado por los organismos y entidades que integran las Ramas del Poder Público en sus diferentes niveles y sectores.**

También debe ser aplicado por los órganos autónomos e independientes creados para el cumplimiento de las demás funciones del Estado. En el mismo sentido, el ámbito de aplicación del Régimen de Contabilidad Pública incluye a los Fondos de origen presupuestal, además de las Sociedades de Economía Mixta y las que se les asimilen, **en las que la participación del sector público, de manera directa o indirecta, sea igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del capital social.**

El ámbito de aplicación de dicho régimen también incluye a las empresas de servicios públicos domiciliarios cuya naturaleza jurídica corresponda a empresas oficiales, y las mixtas en las que la participación del sector público, de manera directa o indirecta, sea igual o superior al cincuenta por ciento (50%) del capital social.

Parágrafo. El Régimen de Contabilidad Pública no es de obligatoria aplicación para las Sociedades de Economía Mixta y las que se les asimilen, en las que la participación del sector público, de manera directa o indirecta, sea inferior al cincuenta por ciento (50%) del capital social, así como las

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

personas jurídicas o naturales que tengan a su cargo, a cualquier modo, recursos públicos de manera temporal o permanente, en lo relacionado con estos, tales como los Fondos de Fomento, las Cámaras de Comercio y las Cajas de Compensación Familiar, en cuyo caso aplicarán las normas de contabilidad que expide el organismo regulador que corresponda a su ámbito.

No obstante, cuando el Contador General de la Nación lo considere conveniente, podrá solicitar los informes que sean necesarios, para lo cual expedirá las instrucciones que permitan llevar a cabo la homologación técnica respectiva.

10.- Que siguiendo esta línea, tenemos que el numeral 3.2.15 de la Resolución 193 de 2016, expedida por la Contaduría General de la Nación, señala:

“...**3.2.15 Depuración contable permanente y sostenible.** Las entidades cuya información financiera no refleje su realidad económica deberán adelantar las gestiones administrativas para depurar las cifras y demás datos contenidos en los estados financieros, de forma que cumplan las características fundamentales de relevancia y representación fiel. Así mismo, las entidades adelantarán las acciones pertinentes para depurar la información financiera e implementar los controles que sean necesarios a fin de mejorar la calidad de la información. En todo caso, se deberán realizar las acciones administrativas necesarias para evitar que la información financiera revele situaciones tales como: **Bienes y Derechos** a) Valores que afecten la situación financiera y no representen derechos o bienes para la entidad; b) Derechos que no es posible hacer efectivos mediante la jurisdicción coactiva; c) Derechos respecto de los cuales no es posible ejercer cobro, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción; d) Derechos e ingresos reconocidos, sobre los cuales no existe probabilidad de flujo hacia la entidad; e) Valores respecto de los cuales no haya sido legalmente posible su imputación a alguna persona por la pérdida de los bienes o derechos que representan; **Obligaciones:** f) Obligaciones reconocidas sobre las cuales no existe probabilidad de salida de recursos, que incorporan beneficios económicos futuros o potencial de servicio; g) Obligaciones reconocidas que han sido condonadas o sobre las cuales ya no existe derecho exigible de cobro; h) Obligaciones que jurídicamente se han extinguido, o sobre las cuales la Ley ha establecido su cruce o eliminación. **Cuando la información financiera se encuentre afectada por una o varias de las anteriores situaciones, deberán adelantarse las acciones correspondientes para concretar la baja en cuentas y proceder a la exclusión de dichas**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

partidas de los libros de contabilidad, según la norma aplicable en cada caso particular.

11.- Que como marco de referencia, aunque la siguiente norma, no corresponde con la naturaleza de Emdupar S.A. – E.S.P., el artículo 355 de la ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), señala que:

“...Las entidades territoriales deberán adelantar el proceso de depuración contable a que se refiere el artículo 59 de la Ley 1739 de 2014, modificado por el artículo 261 de la Ley 1753 de 2015. El término para adelantar dicho proceso será de dos (2) años contados a partir de la vigencia de la presente ley. El cumplimiento de esta obligación deberá ser verificado por las contralorías territoriales...”

12.- Que habida cuenta que, por expresa disposición legal, la factura de servicios públicos es un título ejecutivo y no un título valor, se predica respecto de esta una prescripción de la acción ejecutiva de cinco (5) años, según lo previsto en el artículo 2536 del Código Civil.

13.- Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en concepto N° 379 de 2014, expresó:

“...Así las cosas, le corresponde a la empresa de servicios públicos determinar la procedencia de la depuración de saldos contables, una vez analizadas las causales previstas en la disposición legal anteriormente referida **y conforme a la reglamentación que la empresa expida para tal fin...**”.

14.- Que del giro ordinario de la prestación de los servicios de alcantarillado y agua potable por EMDUPAR S.A. – E.S.P., pueden presentarse situaciones de origen administrativo, financiero, técnico y jurídico, que pueden adecuarse a los supuestos legales de depuración antes mencionados. Estas situaciones, entre otras, pueden ser las siguientes:

- Usuarios Inexistentes
- Migración de usuarios no facturables por cambios de sistema de información o novedades en su parametrización
- Doble facturación de servicios
- Servicios No prestados
- Prescripción de la Acción Ejecutiva
- La falta de medición del consumo por la acción u omisión de la empresa

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

- Usuarios con altos consumos injustificados
- Cualquier otro evento que considere el Comité Técnico de Saneamiento Contable como causal para depuración

7. ACTIVIDADES:

PASOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

- 1.- El Comité de Depuración de Cartera estudiará cada caso y aplicará los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y según el Reglamento Interno del Comité
- 2.- Se identifican las partidas contables susceptibles de depurar por parte del área Financiera y Contabilidad, evaluando los informes internos y externos sobre la información contable.
- 3.- Inicio de la Depuración Contable
- 4.- Motivar mediante Acta del Comité de Depuración de Cartera cada una de las partidas susceptibles de depurar, acopiando y anexando la documentación suficiente y pertinente que soportará la depuración, organizando un expediente para cada cuenta y valor
- 5.- Obtener de la Oficina de Gestión Jurídica las certificaciones que correspondan sobre la situación jurídica de la partida a depurar, tales como caducidad prescripción o cualquier otra forma de extinción de derechos u obligaciones
- 6.- Aplicar en todos los casos análisis de la relación costo – beneficio, comparando el monto a depurar y/o recuperar con el costo de realizarlo
- 7.- Una vez acopiada la información suficiente y pertinente, se procede a proponer cada uno de los casos al Comité de Depuración de Cartera para su consideración y aprobación
- 8.- Consignar en acta la decisión tomada para cada partida sometida a consideración
- 9.- El representante legal con base en las recomendaciones del Comité de Depuración de Cartera, procederá mediante Resolución a ordenar la

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

contabilización de la eliminación o incorporación de derechos, bienes u obligaciones como resultado de la depuración

10.- La Resolución del Gerente será el soporte contable con el cual la Oficina de Contabilidad, efectuará el registro contable que corresponda con la información depurada

11.- De conformidad con la información obtenida en el proceso de depuración, debe proceder a iniciar las acciones legales pertinentes, si a ello hubiere lugar.

12.- Se dispondrá el expediente de depuración respectiva a disposición de los órganos de control y revisoría fiscal

15.- La Oficina de Control Interno evaluará el cumplimiento del proceso

16.- El Gerente Informará a la Junta Directiva, respecto de la depuración de cartera.

PROCEDIMIENTOS CONTABLES:

1.- Identificación de las partidas susceptibles de depuración para luego reclasificar las cuentas según corresponda

2.- Con la resolución de gerencia que ordene los registros contables correspondientes, se procederá de conformidad con la decisión tomada

3.- Si la investigación revela que se trata de corrección de errores y/o reclasificación de registro de periodos anteriores, se procederá según la ley y políticas contables de la empresa

4.- El contador de la empresa deberá preparar los informes sobre el proceso de saneamiento contable que sean solicitados por los órganos de control, órganos de administración y dirección, así como la revisoría fiscal.

5.- La oficina contable debe revelar en las notas a los estados contables el avance del proceso y las limitaciones en el mismo, así como los aspectos adicionales que deban ser informados, especialmente sobre los saldos en investigación

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>

7. DOCUMENTACION INTERNA:

- Certificaciones de Pago
- Actas del Comité de Depuración de Cartera
- Resolución de Gerencia
- Informes del área contable
- Notas Créditos
- Notas Debitos

8. RIESGOS:

- El no mantener la información veraz y confiable de la cartera de la empresa de servicios públicos, implica en presentar información no fidedigna a los entes de control lo cual acarrea sanciones disciplinarias.

9. PUNTOS DE CONTROL:

- Conciliación Cuentas Financieras: Verificando que la información relacionada en los estados de cartera sea confrontada contra los soportes físicos.
- Ajustes las Notas Debitos y/o Créditos: Para realizar esta actividad debe contar con el visto bueno de Contabilidad previa verificación de actas de depuración de cuentas.

10. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
01	22-06-17	GESTIÓN COMERCIAL	Elaboración del documento

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
MARIA ALICIA PAVAJEAU CH	ALVARO ENRIQUE ARAUJO PEÑA	ARMANDO CUELLO DAZA
<i>Jefe Gestión Comercial</i>	<i>Representante para la Dirección del SGC y MECI</i>	<i>Gerente</i>