|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo | **Nombre:** | Liliana Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor Procesos | **Cargo:** | Administradora Comercial Y Tesorería | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 17/05/2022 | **Fecha:** | 17/05/2022 | **Fecha:** | 17/05/2022 |

1. **OBJETIVO.**

Recibir y registrar, todas las facturas de servicios públicos en la cual la cooperativa tenga suscrito convenio.

1. **ALCANCE.**

Recibir, registrar los recaudos de las facturas de servicios públicos, realizar el punteo diario y enviar el informe a las empresas que se les presta el servicio.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **CJ-RG-1** Reglamento De Caja.
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**
   1. **Recaudo Automático**: Son recaudos recibidos por medio del Lector de Barras. Estas facturas son las que traen impresa el código de barras.
   2. **Cliente:** Persona que presenta la factura de servicio que se va a cancelar por Caja.
   3. **Cupón:** Es la colilla que se desprende de la factura y es la que contiene el código de barras. Esta colilla no se valida y se archiva para cuadre y trámites de caja al final del día. Hay cupones que no contienen código de barras, pero cumplen el mismo objetivo del cupón con código de barras.
   4. **Empresa Recaudadora:** Empresa con la cual la Cooperativa ha legalizado un convenio para recibir el servicio que estas empresas prestan.
   5. **Factura:** Documento que trae toda la información del cliente y la empresa recaudadora del servicio. Este documento se debe validar al respaldo y colocar sello del cajero. Por lo general es más grande que el cupón.
   6. **Servipagos:** Personas o empresas que reciben servicios públicos y presentan al Cajero solo los cupones sin la factura de la empresa recaudadora y son más de 7 cupones.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Cajero Principal
   2. Cajero auxiliar – Servicaja
4. **POLÍTICA DE OPERACIÓN.**
   1. Los recaudos de la Electrificadora del Huila se realizan en Webservices es decir que se reflejaran inmediatamente en la entidad correspondiente al grabar la transacción en el aplicativo. Por lo tanto, en estos recaudos no son permitidas las Reversiones.
   2. Los Cajeros al atender a un cliente, como máximo le deben recibir 7 facturas, de las cuales 3 pueden ser de la misma empresa. En casos excepcionales se pueden recibir más facturas siempre y cuando no se desmejore la oportuna atención a nuestros asociados y ahorradores.
   3. El cheque debe tener registrado al respaldo, el nombre del pagador, número de identificación, teléfono y el código de la cuenta que se encuentra impreso en la factura.
   4. Si un cheque recibido para pago de factura de servicio público es objeto de devolución por el banco, se debe informar a la empresa giradora del cheque y a la empresa del convenio, la causa de devolución. El Administrador Comercial y Tesorería debe realizar la nota débito a la cuenta de la empresa convenio y entregar el cheque devuelto.
   5. En caso de recibir una factura con valor Cero ($0), se debe sellar y firmar, dejar la colilla y entregar el recibo al asociado o cliente. Este recibo NO debe ser ingresado en el aplicativo.
   6. Cuando aparezca la advertencia de “la factura ingresa ya tiene registro de pago…”, el cajero debe verificar que la colilla no haya sido ingresada en el mismo día.
   7. Realizar la conciliación de Servicios Públicos diariamente, se debe hacer el punteo de las colillas recibidas en unidades y comprobar el valor total recibido por cada convenio.
   8. Para el recaudo de servicios se debe exigir la factura ORIGINAL completa (cupón con código de barras y factura para el cliente), a excepción de los pagos de Servipagos.
   9. Toda factura recibida debe ser validada. Por ningún motivo se deben dejar de validar estas facturas o cupones. Si hay fallas en el sistema, no hay energía eléctrica o cualquier otro motivo que implique la validación de la factura o cupones, esta factura o cupones no se debe recibir y por lo tanto se le debe devolver al cliente con su respectivo dinero.
   10. Si por algún motivo en el puesto de trabajo de un Cajero se encuentran cupones sin ingresar al sistema, se hará el llamado de atención con copia a la hoja de vida y se aplicarán las medidas disciplinarias que la Administración considere pertinentes.
   11. **REVERSIÓN DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS INGRESADAS ERRÓNEAMENTE:** La reversión o ajuste en caja por doble ingreso de factura, dependerá de cada convenio de recaudo. Esto quiere decir, que el proceder del reverso en caja será así:
       1. El Cajero debe enviar un correo electrónico solicitando la autorización al Gerente y Administrador Comercial y Tesorería con copia al Subgerente Financiero explicando el error de ingreso de la factura, nombrando el número y valor de factura.
       2. Administrador Comercial y Tesorería, debe enviar la solicitud de reversión a la empresa del convenio, para que autorice la reversión del pago.
       3. Administrador Comercial y Tesorería, dependiendo de la aprobación de la empresa convenio, envía solicitud al administrador de software para que proceda a eliminar del archivo (Plano o Excel) la factura ingresada erróneamente.
       4. Con la autorización de la empresa y del Subgerente Financiero, el Administrador Comercial y Tesorería debe realizar la nota de Tesorería debitando la cuenta del convenio y acreditando “Otras Cuentas Por Pagar” para ajustar la caja. En caso de que haya sido un ingreso a una cuenta diferente, debe realizar el ingreso de la factura a la empresa convenio correcta.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**
   1. **Recaudo Facturas Con Código De Barras**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir la solicitud**  Recibir la(s) factura(s) de servicio(s) público(s). Verificar la fecha de vencimiento de la(s) factura(s). Comprobar el tiempo de vencimiento aceptado para el pago. Devolver la factura en caso de que el límite de vencimiento haya sido superado. | Cajero Principal y Servicajero | N/A |
| 2 | **Solicitar el dinero**  Solicitar al asociado o cliente el dinero (efectivo o cheque) para pagar la(s) factura(s). | Cajero Principal y Servicajero | N/A |
| 3 | **Registrar la factura**  Ingresar al aplicativo de servicios públicos  Pasar el código de barras de la factura.    Ingresar el valor de dinero recibido en el campo “Valor recibido” para dejar pasar la transacción. | Cajero Principal y Servicajero | N/A |
| 4 | **Entregar el recibo**  Finalizar la transacción. Firmar y sellar (de recibido) la factura por el anverso cerca del nombre del usuario de la factura y al reverso de la sección del código de barras.  Hacer entrega del (los) recibo(s) y la devolución del sobrante de dinero en efectivo de la transacción. | Cajero Principal y Servicajero | Colilla con firma y sello. |

* 1. **Recaudo Facturas Sin Código De Barras (Manual)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir la solicitud**  Recibir la(s) factura(s) de servicio(s) público(s). Verificar la fecha de vencimiento de la(s) factura(s). Comprobar el tiempo de vencimiento aceptado para el pago. Devolver la factura en caso de que el límite de vencimiento haya sido superado. | Cajero Principal y Servicajero | N/A |
| 2 | **Solicitar el dinero**  Solicitar al asociado o cliente el dinero (efectivo o cheque) para pagar la(s) factura(s). | Cajero Principal y Servicajero | N/A |
| 3 | **Registrar la factura**  Ingresar al aplicativo de servicios públicos  Cambiar la opción a Ingreso a Manual en la ventana de registro de facturas.  Ingresar en el campo “Número de la Factura” el código de la factura que corresponda al servicio público. En el campo “Valor Factura” el valor de la factura a pagar y en el campo “Fecha Vence” el día, mes y año en que se vence la factura (registrada en el código de barras de la factura).  Ingresar el valor de dinero recibido en el campo “Valor recibido” para dejar pasar la transacción. | Cajero Principal y Servicajero | N/A |
| 4 | **Entregar el recibo**  Finalizar la transacción. Firmar y sellar (de recibido) la factura por el anverso cerca del nombre del usuario de la factura y al reverso de la sección del código de barras.  Hacer entrega del (los) recibo(s) y la devolución del sobrante de dinero en efectivo de la transacción. | Cajero Principal y Servicajero | Colilla con firma y sello. |

* 1. **Cierre Diario**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Generar el informe**  Generar diariamente el informe de recaudo de servicios públicos | Cajero Principal | N/A |
| 2 | **Validar el informe**  Verificar que el valor total de recaudo, que aparece registrado en el archivo plano (integrador) coincida con las colillas recibidas. | Cajero Principal | N/A |
| 3 | **Generar el archivo plano**  Generar los archivos planos y conciliar los valores que aparecen en el extracto de la cuenta de convenios. Verificar que no se presente diferencia.  Una vez genera el archivo guarda en formato “Excel 5 With headers”, como nombre de archivo digita la fecha del día correspondiente y guarda en carpeta del respectivo mes.  Abre el archivo e inserta una columna con el nombre fecha y se digita la fecha del día del recaudo frente a cada reporte generado, copia la información y la pega en el formato consolidado del mes | Cajero Principal | N/A |
| 4 | **Enviar el reporte**  Enviar los archivos planos de los recaudos a cada una de las empresas del convenio por correo electrónico. | Cajero Principal | N/A |
| 5 | **Almacenar Colillas**  Diligencia el formato CJFO8 CONTROL DE COLILLAS SERVICIOS PÚBLICOS de manera diaria.  Toma las colillas recibidas en toda la Agencia y las acomoda en bolsa plástica para ser entregadas a la persona enviada por la empresa de servicios públicos a recibir las colillas. | Cajero Principal | Formato  CJ-FO-8 CONTROL DE COLILLAS SERVICIOS PÚBLICOS |

* 1. **Envío De Facturas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Realizar memorando interno**  Imprime el formato CJ-FO-8 CONTROL DE COLILLAS SERVICIOS PÚBLICOS en original y copia. | Cajero Principal | Formato  CJ-FO-8 CONTROL DE COLILLAS SERVICIOS PÚBLICOS |
| 2 | **Enviar la(s) colilla(s)**  Envía a quien corresponda según cada convenio trimestralmente la(s) colilla(s) recibida(s) | Cajero Principal | Envió de Colillas |
| 3 | **Entregar la(s) colilla(s)**  Entrega en la empresa y firma recibido en la copia del formato CJ-FO-8 CONTROL DE COLILLAS SERVICIOS PÚBLICOS | Mensajeo o quien haga sus veces | Entrega de Colillas |
| 4 | **Archivar formato de recibido**  Recibe el formatoCJ-FO-8 CONTROL DE COLILLAS SERVICIOS PÚBLICOS con la firma de recibido de la empresa y guarda en AZ o carpeta marcada destinada para tal fin. | Cajero Principal | Formato  CJ-FO-8 CONTROL DE COLILLAS SERVICIOS PÚBLICOS |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. CJ-FO-8 CONTROL DE COLILLAS SERVICIOS PÚBLICOS
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **OBSERVACIONES** | **VERSIÓN** |
| 15/10/2018 | Modelo inicial | 1 |
| 17/02/2022 | Se ajusta el documento en su totalidad | 2 |