|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Liliana Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administradora Comercial Y Tesorería | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 02/10/2018 | **Fecha:** | 02/10/2018 | **Fecha:** | 02/10/2018 |

1. **OBJETIVO.**

Atender la recepción de recaudos de servicios por convenios celebrados por la Cooperativa.

1. **ALCANCE.**

Aplica a todas las agencias de la Cooperativa, en el momento de recibir por caja un recaudo de servicio público.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   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. **CONDICIONES 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. 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.
   4. 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.
   5. 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.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**RECAUDO FACTURAS CON CÓDIGO DE BARRAS**

Corresponde a la Electrificadora del Huila

* 1. Recibe efectivo con la factura del servicio a pagar. Se deben tener en cuenta las condiciones descritas en los numerales **6.1** al **6.4** de esta norma.
  2. Ingresa a la opción de Servicios Públicos, pasa la luz del lector sobre el código de barras de la factura. Una vez el lector reconozca la información de la factura, verifica que el número de factura o cuenta y el total a pagar que figura en la factura del cliente y en el cupón sean iguales a los datos que reconoce el lector de barras.
  3. Si los datos no son iguales o después de varios intentos el lector no identifica el código de barras, solicita al cliente que haga el reclamo ante la entidad prestadora del servicio.
  4. Si los datos son iguales; cuenta y verifica que el dinero sea legal. Verifica que valor del efectivo corresponda al total de la transacción. Coloca sello recibido a la factura, lo visa y desprende cupón para la Cooperativa.
  5. Entrega al cliente la factura validada y guarda provisionalmente cupón(es) para cuadre y trámites al final del día.
  6. Hace clic en Grabar Recibo.

**AL FINAL DEL DÍA**

* 1. Al finalizar la atención de recaudos, organiza los cupones por entidad recaudadora y realiza la suma de los cupones para comparar la cantidad recaudada con el reporte en el sistema.
  2. Ingresa a Reportes» Servicios Públicos» Movimiento. Selecciona el usuario, la entidad y le da Recuperar. Al final de este reporte se refleja el total recaudado y número de cupones.
  3. Verifica que el número de cupones y la suma de los cupones, sean iguales a los totales arrojados en el reporte recuperado.
  4. Archiva los cupones y procede a destruir o a entregar a la empresa recaudadora según lo estipulado en el convenio.

**RECAUDO FACTURAS CON CÓDIGO DE BARRAS**

Corresponde a Empresas Públicas de Aipe.

* 1. Recibe efectivo con la factura o talonario de servicio a pagar. Cuenta y verifica que el dinero sea legal. Verifica que valor del efectivo corresponda al total de la factura a cancelar.
  2. Si todo está correcto, ingresa a **Servicios Públicos.** Hace Clic en el botón **Manual**. Selecciona la empresa respectiva.
  3. Digita de manera precisa el número de la factura o el número de código de cuenta del suscriptor, según como necesite la información la empresa.
  4. Digita de manera precisa el valor de la factura. Selecciona de manera precisa la fecha de vencimiento que aparece en la correspondiente factura. Hace Clic en **Grabar**
  5. Cuenta y verifica que el dinero sea legal. Verifica que valor del efectivo corresponda al total de la transacción. Coloca sello recibido a la factura, lo visa y desprende cupón para la Cooperativa.
  6. Entrega al cliente la factura validada y guarda provisionalmente cupón(es) para cuadre y trámites al final del día.
  7. Hace clic en Grabar Recibo.

**AL FINAL DEL DÍA**

**Cajeros.**

* 1. Al finalizar la atención de recaudos, organiza las colillas por entidad recaudadora y los suma en la calculadora, imprimiendo los datos en la tira.
  2. Ingresa a Reportes» Servicios Públicos» Movimiento. Selecciona el usuario, la entidad y le da Recuperar. Al final de este reporte se refleja el total recaudado y número de cupones.
  3. Verifica que el número de cupones y la suma hecha en la calculadora, sean iguales a los totales arrojados en el reporte recuperado.

**Reporte De Recaudos**

* 1. Una vez verificada las colillas ingresa a Reportes SQL» Clientes» listar Servicio Público, y da clic en ejecutar.
  2. 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.
  3. 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
  4. Seguidamente este archivo consolidado es enviado por correo electrónico a Empresas Públicas de Aipe al correo electrónico [epasaesp@hotmail.com](mailto:epasaesp@hotmail.com).
  5. 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.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **N/A**.
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 02/10/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |