

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA  
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P**

**PRESENTADO POR:  
MAURICIO CARRILLO MOGOLLON  
C.C 1.094.274.192**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
PAMPLONA  
2018**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA  
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P**

**PRESENTADO POR:  
MAURICIO CARRILLO MOGOLLON  
C.C 1.094.274.192**

**Informe presentado como requisito para optar al título de Contador Público.**

**Supervisor de Práctica  
RICARDO IVAN GUERRERO RAGUA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
PAMPLONA  
2018**

## RESUMEN

La auditoría es un recurso cuya función básica es apoyar a toda la organización de gestión; es un soporte para el control de las empresas que buscan mejorar su desempeño.

La auditoría es el trabajo profesional ejercido por el contador público, que tradicionalmente ha consistido en revisar estados de todo tipo de organizaciones financieras, realizadas con el propósito de expresar una opinión sobre ellas, en lo que se origina el nombre y el carácter de "financiero", tiene una regla uniforme y clara para la estructuración del modelo, que son las mismas generalmente aceptadas en todo el mundo.

Sin embargo, la complejidad del entorno económico, tanto dentro de nuestro país como en el mundo, se ha reflejado en organizaciones de información financiera que tienen que responder a numerosos cambios en casi todos los aspectos de la actividad económica: mercados, finanzas, producción de tecnología, patrones de inversión, etc. la auditoría se implementa en todos los campos de cualquier empresa para confirmar el correcto funcionamiento de las empresas o detectar posibles fallas y resolverlas a tiempo; no solo estas auditorías se gestionan en términos contables, también de procesos, ventas o conocer la situación de la empresa

**Palabras claves:** Auditoria, recaudo, empresa

## **ABSTRACT**

The auditing is a resource whose basic function is to support the all management organization; it is a support for control for companies seeking to improve their performance.

The audit is a professional work public accountant, who traditionally He has consisted in reviewing states all types of financial organizations, performed for the purpose of expressing an opinion or opinion on them, in which originates the name and character of "financial". This review or opinion concerning the financial review, it has a uniform and clear rule for model structuring, which are the same generally accepted worldwide. However, the complexity of the environment economic, both within our country and in the world, it has been reflected in the financial reporting organizations that have to answer numerous changes in almost all aspects of economic activity: markets, finance, technology production, investment patterns, etc.

the audit is implemented in all fields of any company in order to confirm the proper functioning of companies or detect possible failures and resolve them in time not only these audits are managed in accounting terms, also of processes, sales or know the situation of the company.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN.....	7
<b>1. INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA.....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....</b>	<b>9</b>
1.2.1 Misión.....	9
1.2.2 Visión.....	9
1.2.3 Valores corporativos .....	9
1.2.4 Principios éticos .....	12
<b>1.3 DIAGNOSTICO .....</b>	<b>15</b>
1.3.1 Organigrama.....	16
<b>1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO. ....</b>	<b>16</b>
<b>1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRACTICA. ....</b>	<b>18</b>
<b>1.6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>18</b>
1.6.1 Titulo .....	18
1.6.2 Objetivos.....	19
1.6.3 Justificación.....	19
1.6.4 Cronograma.....	21
<b>2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 TITULO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 INTRODUCCIÓN PLANEACIÓN DE AUDITORIA .....</b>	<b>22</b>
2.2.1 Objetivos Planeación de Auditoria.....	22
2.2.2 Alcance de la Auditoria .....	23
2.2.3 Distribución de los trabajos.....	23

<b>2.3</b>	<b>PLAN DE AUDITORIA</b> .....	<b>23</b>
2.3.1	Concepto de auditoria operativa .....	24
2.3.2	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información .....	24
2.3.3	Fuentes de información: .....	25
2.3.4	Evaluación del riesgo e importancia relativa .....	26
<b>2.4</b>	<b>AUDITORIA APLICADA A LA CUENTA DE DEUDORES</b> .....	<b>26</b>
2.4.1	Método utilizado: inspección documental.....	26
2.4.2	Aspectos a investigar .....	27
2.4.3	Antecedentes .....	27
2.4.4	Aplicación de la técnica de inspección.....	33
2.4.5	Aplicación de la técnica de investigación .....	40
2.4.6	Aplicación de la técnica de observación .....	46
2.4.7	Evaluación de la informacion obtenida.....	51
2.4.8	Diagnóstico del proceso de recuperación de cartera.....	53
2.4.9	Estrategias de mejoras para el recaudo de deudores .....	53
2.4.10	Muestra de los saldos de usuarios deudores .....	58
2.4.11	Análisis de las muestras de cartera. ....	60
<b>2.5</b>	<b>AUDITORIA OPERACIONAL APLICADA AL RECAUDO POR MEDIO DE CONVENIOS CON ENTES RECAUDADORES</b> .....	<b>61</b>
2.5.1	Método utilizado: inspección e investigación .....	61
2.5.2	Aspectos a investigar .....	61
2.5.3	Antecedentes .....	62
2.5.4	Aplicación de la técnica de inspección.....	64
2.5.5	Hallazgos .....	65
2.5.6	Papeles de trabajo .....	67
2.5.7	Aplicación de la técnica de investigación .....	72
2.5.8	Hallazgos .....	73
2.5.9	Papeles de trabajo .....	73
2.5.10	Evaluacion de la informacion obtenida.....	75
2.5.11	Diagnóstico del proceso de recaudo .....	77

2.5.12	Estrategias para recaudo por intermedio de convenios de recaudo .....	77
2.6	INFORME DE AUDITORIA .....	78
	Auditoria operacional aplicada a la recuperación de cartera y al recaudo por intermedio de entidades recaudadoras.....	78
3	CONCLUSIONES.....	82
4	RECOMENDACIONES .....	83
5	ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	84
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	85

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Logo de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.....	13
Figura 2. Página Web de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. ....	14
Figura 3. Correo Electrónico de Empopamplona S.A. E.S.P. ....	14
Figura 4. Organigrama de Empopamplona S.A. E.S.P.....	16
Figura 5. Procesos.....	17
Figura 6. Flujograma Recuperación De Deudores.....	32
Figura 7. Resolución 032 de 2013 .....	37
Figura 8. Resolución 032 de 2013 (Continuación) .....	38
Figura 9. Flujograma de cómo debería ser el proceso de recuperación de la cuenta deudores.....	56
Figura 10. Flujograma del proceso actual de recaudo por intermedio de entidades recaudadoras.....	64
Figura 11. Contrato de recaudo de facturación.....	67
Figura 12. Contrato de recaudo de facturación (Continuación) .....	68
Figura 13. Contrato de recaudo de facturación (Continuación) .....	69
Figura 14. Contrato de recaudo de facturación (Continuación) .....	70
Figura 15. Resumen de recibos de caja por cobrador .....	71
Figura 16. Resumen de recibos de caja por cobrador .....	72

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Matriz FODA .....	15
Tabla 2. Plan de auditoria .....	23
Tabla 3. Comparación de las políticas de epm y Empopamplona S.A E.S. P .....	35
Tabla 4. Carta enviada anteriormente a los usuarios deudores informando sobre el inicio del cobro coactivo.....	36
Tabla 5. Ley 689 de 2001 .....	39
Tabla 6. Cuestionario aplicado al jefe de gestión comercial .....	44
Tabla 7. Observación en la empresa .....	49
Tabla 8. Observación en la empresa (Continuación) .....	50
Tabla 9. Observación en la empresa (Continuación) .....	51
Tabla 10. Matriz FODA Proceso de recuperación de cartera .....	53
Tabla 11. Plan de descuento de intereses.....	56
Tabla 12. Diagnóstico del proceso de recaudo.....	77

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
Anexo 1. Carta de presentación.....	86
Anexo 2. Carta de Aceptación .....	87
Anexo 3. Reporte de Evaluación.....	88
Anexo 4. Reporte de Autoevaluación.....	89
Anexo 5. Certificación de Socialización de Informe de Auditoria .....	90
Anexo 6. Certificación de Terminación de Practica.....	91
Anexo 7. Socialización con el Jefe de Tesorería .....	92
Anexo 8. Socialización con la Jefe de Gestión Comercial .....	93

## INTRODUCCIÓN.

La práctica profesional es una etapa de aprendizaje y una de las experiencias más importantes y enriquecedoras como estudiantes y próximos profesionales, ya que es un encuentro directo con la vida laboral a la cual prontamente nos enfrentaremos, es una etapa en donde me apropio de conocimientos y en donde se confronta la teoría con la práctica para seguidamente hacer una interpretación de resultados; de los aspectos que más resalto de la práctica profesional es que esta me ubica en un entorno real en donde voy a adquirir la mayor experiencia posible que nos brinda este ambiente, aprovechando los conocimientos y la experiencia de los profesionales con los que se vive a diario; Por ello en esta etapa aprendemos a ver aspectos significativos dentro de una organización, para mezclar los conocimientos teóricos con metodologías y así poder solucionar problemas que se puedan presentar.

Este informe pretende presentar una propuesta en la cual se quiere implementar una auditoria enfocada al proceso de recaudo de los ingresos de la empresa y consecuentemente a la cuenta de deudores, como sabemos los ingresos son parte fundamental de una empresa pues son quienes permiten el funcionamiento de la misma, con la implementación de esta auditoria se quiere evaluar la gestión de la empresa para recaudar sus ingresos, en donde se resaltan los convenios que la empresa tiene con entes recaudadores externos para identificar qué beneficios y que desventajas traen consigo estos convenios, ya que según el recaudo de los ingresos se verá afectada directamente la cuenta de deudores en donde vamos a hacer un seguimiento a la gestión para la recuperación de esta cuenta con el cual se podrán conocer los puntos favorables y desfavorables con el propósito de señalar las posibles oportunidades de mejora.

# 1. INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL

## 1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La Empresa de Servicios Públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S. P, fue creada mediante Escritura Pública N° 4-34 de 20 de diciembre de 1963, como “Acueducto y alcantarillado de Pamplona” siendo la respuesta a una necesidad de la ciudad de tener un buen servicio de acueducto y alcantarillado manifestada en el paro cívico del año 1962 donde la comunidad exigió el retiro de ACUANORTE S.A.

El objeto de la sociedad es: “El estudio, proyecto, construcción y explotación del Acueducto y Alcantarillado de la Ciudad de Pamplona” En desarrollo de este objeto social la entidad contó con el concurso técnico y administrativo del Instituto Nacional del Fomento Municipal, (INSFOPAL) por lo que las decisiones que se tomaran en esta materia para su validez deberían contar con la aprobación de este Instituto.

En el año 1977 y debido a las normas establecidas en el decreto 2804 de 1975 que organizaba el INSFOPAL, por medio de la Escritura Pública N° 387 del mismo año, se transformó la sociedad en Empresa Industrial y Comercial del Estado del ámbito Municipal y cambia su razón social por la de Empresa de Obras Sanitarias de Pamplona S.A.

El 11 de julio de 1994, se expidió la ley 142 referente a los Servicios Públicos Domiciliarios y en ella se consagró darles a las Empresas organización de compañías privadas. Así, mismo se estableció la elección de la Junta Directiva por parte de la Asamblea General de Accionistas y el nombramiento del Gerente en cabeza de la Junta Directiva. A través de la Escritura Pública N° 565 del 25 de agosto de 1995, se hizo el ajuste organizacional de la Empresa a las normas de la ley precitada.

EMPOPAMPLONA S.A – E.S.P. es una Empresa de Servicios Públicos, de economía Mixta, dedicada a la producción y comercialización de Agua Potable, que presta además los servicios de Alcantarillado y Aseo, de acuerdo a lo dispuesto en la ley 142 y en los demás Decretos y Normas Reglamentarias. Está enmarcada por las políticas emitidas por el Ministerio de Desarrollo vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos y regulada por la Comisión de Agua Potable y saneamiento Básico (CRA), buscando la eficiencia en la prestación de los servicios.

Nuestra Empresa EMPOPAMPLONA S.A – E.SP. Tiene por objeto la “prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y Aseo en la

Ciudad” En la vida institucional de casi 40 años de servicio a los Pamploneses, la empresa trabaja día a día para elevar el nivel de vida de los habitantes de la ciudad, garantizándoles la prestación de los servicios Públicos básicos con los más altos niveles que los medios nos prevén para dar de nuestros servicios calidad, eficiencia, eficacia y efectividad, todo esto de acuerdo a lo estipulado en su página web..

## **1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS**

### **1.2.1 Misión**

Somos una Empresa prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás actividades complementarias, comprometidos en la satisfacción de nuestros clientes, generando desarrollo empresarial y económico con el fin de asegurar su crecimiento, aportando crecimiento y bienestar a la comunidad con los más altos estándares de calidad.

### **1.2.2 Visión**

Empopamplona será en el año 2019, una empresa líder en servicios públicos domiciliarios Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el oriente colombiano, cumpliendo con los mejores estándares de calidad, generando desarrollo Empresarial, Económico Y Ambiental, con el fin de asegurar su crecimiento y bienestar a la comunidad.

### **1.2.3 Valores corporativos**

Por Valores se entienden aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. En la empresa reconocemos y actuamos bajo los siguientes valores éticos:

### **1.2.3.1 Responsabilidad**

Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones. En la empresa prevenimos y corregimos las consecuencias negativas de nuestras actuaciones y omisiones como individuos y como organización, de modo que contribuyamos a un clima laboral óptimo en la Entidad y a la toma adecuada de decisiones en el ejercicio de la función fiscalizadora.

### **1.2.3.2 Celeridad**

Disposición de conducir las actuaciones públicas con prontitud Las actuaciones de los servidores públicos de la empresa, estarán enmarcadas en la agilidad del desarrollo de sus funciones y tareas.

### **1.2.3.3 Transparencia**

Actitud para hacer públicas las actuaciones y sus resultados. Comunicamos ampliamente los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control, para lo cual entregamos la información solicitada de manera veraz y oportuna. Nuestras actuaciones y comportamiento deben ser públicos en cabeza de los principios y valores que rigen el comportamiento humano.

### **1.2.3.4 Ética**

Cumplimiento de normas estándares, que aseguran el cumplimiento de los fines sociales de la empresa. Se refiere al proceder digno y honorable, establecido por nuestras propias convicciones, materializado en nuestras acciones con equidad, justicia y rectitud.

### **1.2.3.5 Cumplimiento**

Capacidad de atender con observancia y satisfacción los deberes que nos impone el servicio público. Sentimos honor de trabajar en la empresa, donde nos

consideramos socios operacionales y estamos decididos a retribuirle con el máximo de nuestras capacidades.

#### **1.2.3.6 Compromiso**

Capacidad de alinearse y tomar como propios los proyectos y propósitos institucionales. Reconocemos y hacemos propias las orientaciones, propósitos, proyectos y logros institucionales, con el fin de garantizar el cumplimiento de nuestra razón de ser, propiciando el mejoramiento continuo. Alto sentido de Pertenencia con la empresa y con los clientes que son la razón de ser de la empresa.

#### **1.2.3.7 Servicios**

Capacidad de ocupación integral en el ejercicio que nos hemos propuesto como servidores públicos. En la filosofía de nuestra organización, la excelencia es el elemento fundamental en la relación con el cliente. Como servidores públicos promovemos el control social como complemento importante de la labor que prestamos, e internamente impulsamos el trabajo en equipo y la distribución colectiva de las responsabilidades para prestar un servicio con alto contenido social.

#### **1.2.3.8 Respeto**

Aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar. En nuestra convivencia prevalece el aceptar la diversidad de pensamiento e ideas, buscando un clima de armonía. El trato a los demás es amable y digno; escuchamos y consideramos las sugerencias de nuestros servidores públicos y de la comunidad, con el fin de fortalecer la prestación del servicio.

#### **1.2.3.9 Comunicación**

Disposición para hacer más eficiente la labor del equipo de trabajo y para mantener discreción sobre la información reservada a la que hemos tenido acceso o que nos ha sido confiada. Es entendida como un elemento fundamental de las relaciones entre trabajadores y los equipos de trabajo, para desempeñar nuestra labor y fortalecer la integración. Tenemos reserva sobre la información que por mandato

legal no puede ser divulgada, y discreción en el tratamiento de los asuntos internos de la entidad.

#### **1.2.3.10 Moralidad**

Comportamiento coherente entre el decir y el hacer, con relación al respeto y cuidado de los bienes públicos y privados. El comportamiento se ceñirá a los preceptos que reglan la moral del individuo, como elemento fundamental en sus actuaciones. Utilizamos los recursos exclusivamente para el cumplimiento de nuestra gestión y brindamos garantía a la comunidad frente a la protección de los bienes públicos, mediante el ejercicio de una eficiente prestación de los servicios que atendemos.

#### **1.2.3.11 Productividad**

Brindar el rendimiento esperado según las particularidades de cada servidor público en el ámbito de sus competencias al interior de la empresa. Se busca aplicar al máximo los principios universales de eficiencia y eficacia, alcanzando un alto nivel de rendimiento. Así mismo, valoramos y exaltamos los logros alcanzados por nuestros servidores y los motivamos para el mejoramiento continuo.

#### **1.2.3.12 Lealtad**

La lealtad es una virtud que desarrolla nuestra conciencia. Ella nos conduce profundamente hacia una situación, a través de ésta, y hacia la salida del otro lado, emergiendo como una persona más evolucionada. La lealtad es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos. Es el trabajar no solo porque nos pagan, sino porque tenemos un compromiso más profundo con la empresa en donde trabajamos, y con la sociedad misma.

### **1.2.4 Principios éticos**

Los principios éticos o normas rectoras que orientan las actuaciones y rigen el pensamiento y la conducta del personal activo de las Empresas de Servicios Públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., son las siguientes:

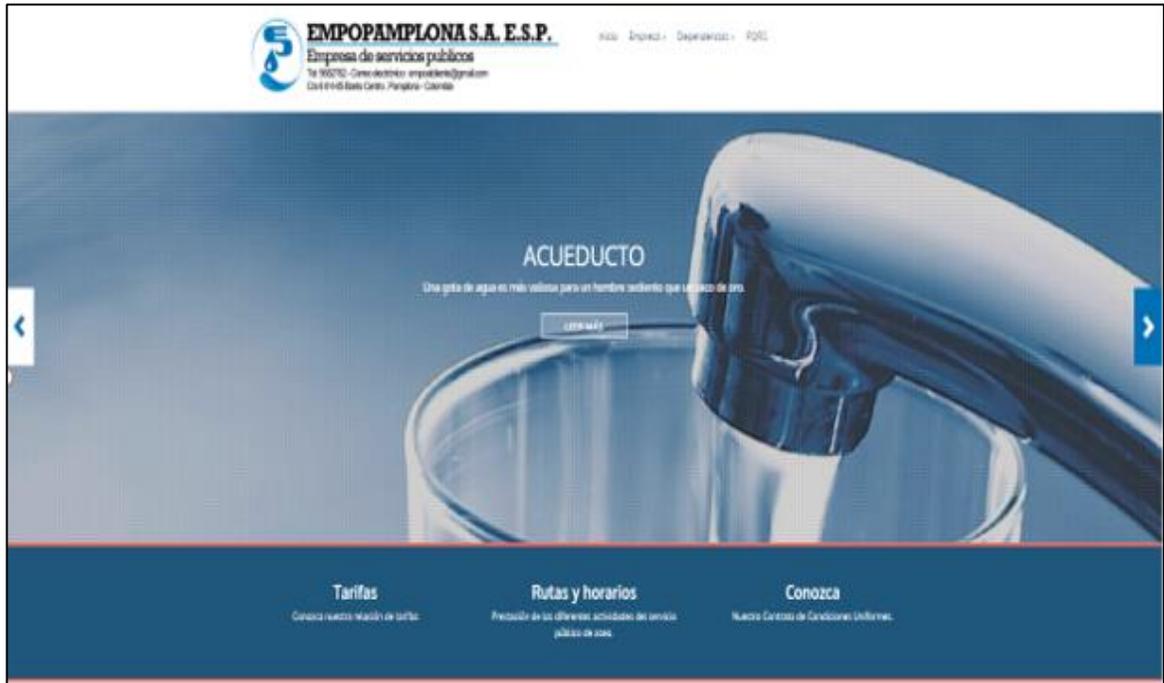
- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.
- El reconocimiento de los procesos y logros institucionales son fundamentales para el mejoramiento continuo.

**Figura 1. Logo de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.**



Fuente: <http://www.empopamplona.com/site/>

**Figura 2. Página web de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.**



Fuente: <http://www.empopamplona.com/site/>

**Figura 3. Correo electrónico de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.**



Fuente: <http://www.empopamplona.com/site/>

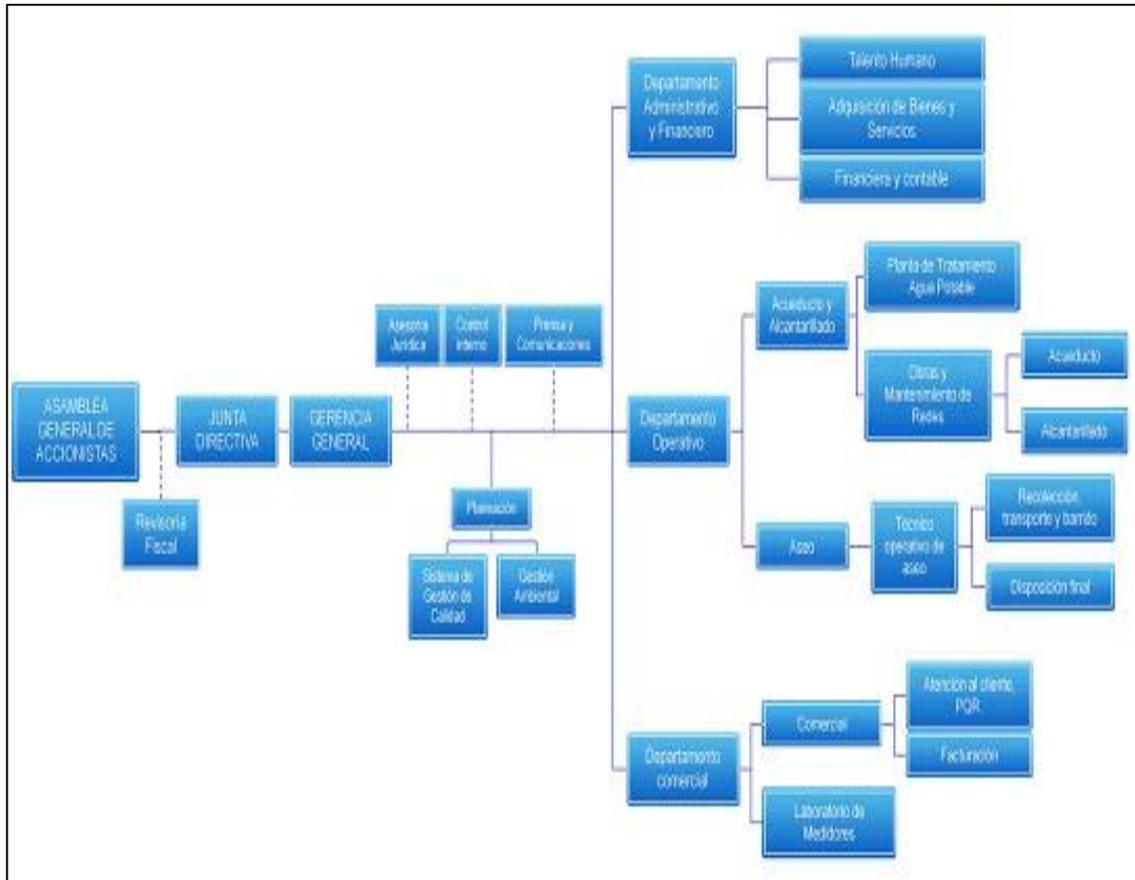
### 1.3 DIAGNOSTICO

**Tabla 1. Matriz FODA**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de una política rígida para recuperación de cartera.</li> <li>• Concentración de los suscriptores en estratos 1, 2 y 3.</li> <li>• La estratificación desactualizada</li> <li>• Constante rotación de personal</li> <li>• Falta de personal operativo para agilizar las soluciones a los problemas que se presentan.</li> <li>• La información del formato P, Q, R se lleva de forma manual y física.</li> <li>• Falta de personal operativo que cubra la totalidad de cortes.</li> <li>• Se hace necesaria una reestructuración y actualización del manual de funciones y responsabilidades ya que este es bastante antiguo.</li> <li>• Falta de capacitación del personal técnico de los procesos en nuevas tecnologías.</li> <li>• Los recaudos por intermedio de entidades externas presentan problemas de registro en el sistema</li> <li>• Demora en el registro de los pagos por parte de entidades recaudadoras.</li> <li>• Falta de estudio de deudores.</li> <li>• Ausencia de un área de cobranza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la cultura de pago a corto plazo.</li> <li>• Única empresa de servicios públicos(monopolio)</li> <li>• Alto nivel de cobertura.</li> <li>• Posibilidad de prestación de los servicios a municipios de la provincia.</li> <li>• Infraestructura adecuada para una buena prestación de servicios.</li> <li>• Nueva política de renovación, instalación de redes y conexión del servicio.</li> <li>• Reducir el acceso a la información por parte de empleados que puedan alterar los datos.</li> <li>• Mejorar y agilizar la secuencia en los procesos que forman parte de la recolección de la información, y su debida modificación.</li> <li>• Implementar un sistema de pagos en línea</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación de calidad lcontec</li> <li>• Imagen corporativa y la responsabilidad social.</li> <li>• Efectividad y eficiencia en la producción y prestación y entrega del servicio</li> <li>• Los servicios que ofrece la empresa se encuentran en un estado maduro de su ciclo de vida</li> <li>• los servicios que ofrece la empresa satisfacen necesidades esenciales que contribuyen al bienestar social</li> <li>• los servicios de la empresa tienen cobertura en un 100% del área urbana</li> <li>• las instalaciones de la empresa son apropiadas para el desarrollo de los procesos y es óptima su ubicación</li> <li>• Cuenta con varios puntos de pago por intermedio de entidades recaudadoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia política local.</li> <li>• Aumento de pérdidas de agua por conexiones fraudulentas y/o redes en mal estado.</li> <li>• Incremento de las cuentas por cobrar.</li> <li>• Fenómenos climáticos</li> <li>• Creación de nuevos impuestos que afecten el área de prestación de servicios públicos</li> <li>• Hay redes de acueducto y alcantarillado que tienen mucho tiempo en funcionamiento, incluso algunas desde que se creó la empresa.</li> <li>• Algunos equipos informáticos no se encuentran en las mejores condiciones afectando la velocidad en el tratamiento de la información.</li> <li>• Falta de compromiso en la gestión de recuperación de deudores.</li> </ul>

### 1.3.1 Organigrama

Figura 4. Organigrama de EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.



Fuente: <http://www.empopamplona.com/site/>

### 1.4 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO.

Con base en que el ambiente laboral es un factor muy importante para que una empresa sea más productiva. La empresa de servicios públicos de Pamplona (EMPOPAMPLONA S.A E.S. P) se encuentra ubicada en la carrera 6 No 4 – 65 Barrio Centro en el municipio de Pamplona Norte de Santander en donde fui asignado a tesorería que pertenece al área financiera y contable en donde mi jefe inmediato es FABIAN ALEXANDER GAMBOA con título de contador público y quien se desempeña como el tesorero de la empresa. En esta área se manejan diversos procesos como son:

- Programar mensualmente los pagos de las diferentes obligaciones de la Empresa de acuerdo con la disponibilidad efectiva de caja
- Elaborar el boletín diario de ingreso y egresos registrando al día las operaciones en efectivos y demás título valores.
- Efectuar el arqueo diario de caja.
- Llevar actualizados los libros de bancos manteniendo informado al Jefe de Departamento sobre saldos y operaciones en cada cuenta.
- Elaborar y realizar pagos correspondientes a empleados y proveedores de la empresa.
- Elaborar los comprobantes de contabilidad.
- Llevar y mantener actualizado los registros de carácter técnico administrativo o financiero; verificar la exactitud de los mismos y presentar los informes correspondientes.
- Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados.

En lo referente al clima laboral las relaciones personales se manejan de manera agradable entre las personas que nos encontramos dentro de esta área, haciendo que nuestro trabajo sea más efectivo, lo cual arroja muy buenos resultados, y algo que tiene gran relevancia es que las explicaciones que recibo a diario con respecto a las tareas asignadas me están retroalimentando y aportando experiencia.

**Figura 5. Procesos**



Fuente: <http://www.empopamplona.com/site/>

## **1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRACTICA.**

Las funciones que fueron asignadas en el área de tesorería son las siguientes:

- Ejecutar los diversos trabajos de oficinas relacionadas con el área administrativa tales como registros contables, manejo de archivo, materiales, verificación y clasificación de cartas o documentos, tramitación de documentos y tareas similares cuando sea el caso.
- Recibir, radicar, revisar, clasificar, tramitar y controlar, con la debida discrecionalidad datos y elementos relacionados con los asuntos propios de la dependencia.
- Manejar la caja menor
- En coordinación con el jefe inmediato, digitar documentos, informes, estadísticas y correspondencias.
- Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados.
- Dar trato respetuoso al público, presentando un servicio adecuado y promoviendo buena imagen a la institución.
- Apoyo en la preparación de informes trimestrales y anuales a los diferentes entes de control.
- Pago de nómina en general.
- Giro de cuentas.
- Embargos y desembargos.
- Movimiento mensual de cuentas.
- Balance General.
- Informar al superior inmediato, en forma oportuna, sobre las inconsistencias o anomalías relacionadas con las tareas, elementos o documentos encomendados.

## **1.6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **1.6.1 Titulo**

Aplicación de auditoria operacional a deudores y al recaudo por intermedio de los convenios con entidades recaudadoras de la empresa de servicios públicos de pamplona “EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P”, periodo ABRIL a MAYO del 2018.

## **1.6.2 Objetivos**

### **1.6.2.1 Objetivo General**

Aplicar auditoria operacional a deudores y al recaudo por intermedio de los convenios con entidades recaudadoras de la empresa de servicios públicos de Pamplona “EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P”, periodo ABRIL a MAYO del 2018.

### **1.6.2.2 Objetivos Específicos**

- Recopilar información del proceso de recuperación de deudores y el recaudo por intermedio de los convenios con entidades recaudadoras
- Evaluar si la gestión y el proceso empleado para el recaudo de deudores está teniendo efectos positivos
- Evaluar la eficacia del recaudo por intermedio de los convenios con entidades recaudadoras
- Identificar los puntos favorables y desfavorables de la gestión comercial para recuperar cartera y del recaudo por intermedio de las entidades recaudadoras
- Encontrar alternativas de solución que den paso al mejoramiento en los procesos evaluados.

## **1.6.3 Justificación**

La gran importancia de los ingresos para cualquier organización radica en que estos son vitales para el funcionamiento de la organización, una empresa sin ingresos no va a poder funcionar ya que los ingresos son quienes posibilitan entre otras cosas pagar el sueldo de los empleados, pagar impuestos, pagar servicios, hacer adecuaciones, y también muy importante los ingresos permiten invertir y con lo cual expandirse. El recaudo de ingresos en una organización está relacionado directamente con la cuenta de deudores, al no tener entradas de dinero las empresas van a incrementar sus deudores y está sin dudas es una situación en la que ninguna empresa quisiera estar, para esto se hace necesario que la empresa gestione mecanismos eficientes y eficaces que permitan tener mayor recaudo y eliminar la cuenta que le adeudan sus usuarios.

En el tiempo que llevo realizando la práctica me he podido dar cuenta que la empresa “EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P” tiene buenas entradas de dinero a diario, ya que el proceso del respectivo recaudo se hace a través de sus cajas y de entidades externas recaudadoras con las que tiene convenios establecidos, ubicándonos en este escenario el propósito de mi propuesta busca evaluar los convenios que tiene la empresa con los entes recaudadores para identificar los beneficios como las desventajas que tiene este sistema de recaudo, así como establecer si estos procesos se llevan de acuerdo a la normatividad que rige a la empresas prestadoras de servicios públicos, consecuente a la entrada de dinero con la auditoria se podrá hacer una evaluación a la gestión que se viene realizando para la recuperación de cartera con el fin de identificar las políticas fijadas por la empresa ya que me he dado cuenta que la empresa tiene bastante flexibilidad con respecto al pago por los servicios que presta y que entre otras cosas ha generado una cultura de rechazo al pago en los usuarios, esta propuesta de aplicación de la auditoria se hace necesaria para evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión de recaudo y cancelación de deudores y si se logran los objetivos trazados en la empresa.

### 1.6.4 Cronograma

PERIODO	FEBRERO		MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO			
ACTIVIDAD	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	
Inicio práctica empresarial																					
Reconocimiento área de trabajo																					
Diagnóstico																					
Planteamiento del problema																					
Entrega primer informe																					
Recopilación información																					
Organización de la información																					
Entrega del segundo informe																					
Análisis de la información																					
Formulación de estrategias																					
Socialización																					



## **2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **2.1 TITULO DE LA PROPUESTA**

Aplicación de auditoría operacional a deudores y al recaudo por intermedio de los convenios con entidades recaudadoras de la empresa de servicios públicos de Pamplona “EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P”, periodo ABRIL a MAYO del 2018.

### **2.2 INTRODUCCIÓN PLANEACIÓN DE AUDITORIA**

Con el presente trabajo se busca llevar a cabo la auditoría en la empresa EMPOPAMPLONA S.A E.S. P, mediante un proceso planificado y supervisado que permita conocer el proceso para recuperar la cuenta de deudores y el recaudo por intermedio de las entidades recaudadoras.

Se debe decidir en forma clara los procedimientos que deben desarrollarse, el tipo de evidencias a recoger y la mejor oportunidad para su aplicación. De modo general el proceso de auditoría se inicia con el conocimiento de la actividad de la empresa y principalmente su razón social, la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Seguidamente se analiza el nivel de cumplimiento de las normas exigidas en Colombia para el recaudo por intermedio de entidades recaudadoras así como también se realizara una evaluación de la gestión que se ha venido realizando en la empresa con el propósito de recuperar la cuenta de deudores, para ello se le hará un rastreo de información, recolección de evidencia por medio de cuestionarios, entrevistas a empleados de la empresa de este modo se podrá evaluar la situación actual de la empresa, se podrán identificar puntos débiles y seguidamente señalar oportunidades de mejoras.

#### **2.2.1 Objetivos Planeación de Auditoria**

1. Desarrollar un plan de auditoría para poder direccionar la evaluación en la cual nos queremos enfocar para poder desarrollar una auditoría competente.
2. Crear un plan de auditoría de acuerdo a las necesidades de la entidad
3. Encontrar las soluciones adecuadas para hacer las respectivas recomendaciones a la dependencia encargada de realizar las mejoras

## 2.2.2 Alcance de la Auditoria

La auditoría se va a realizar en la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P, los temas que se abordaran en la auditoria son, la gestión que se realiza para la recuperación de cuentas de deudores y el recaudo por intermedio de los convenios que la empresa tiene con entidades recaudadoras; las áreas de donde se extraerá la información para la respectiva evaluación son: tesorería y gestión comercial ya que son estas áreas las que mayor influencia tienen en los temas que son objetó de evaluación, y a las que respectivamente finalizado el proceso de auditoria se les hará entrega del informe final de la auditoria con sus recomendaciones, el periodo en que se va a aplicar la auditoria corresponde al periodo entre los meses de ABRIL y MAYO de 2018.

## 2.2.3 Distribución de los trabajos

La planificación de la auditoria será realizada por el estudiante en práctica, Mauricio Carrillo Mogollón. La ejecución de las herramientas para la obtención y recolección de la información será desarrollada por el estudiante en práctica, la elaboración de los papeles de trabajo también será de responsabilidad del estudiante en práctica; y para finalizar la elaboración del informe final nuevamente el estudiante en práctica dará su opinión sobre los temas evaluados.

## 2.3 PLAN DE AUDITORIA

Tabla 2. Plan de auditoria

<b>PLAN DE AUDITORIA</b>
<b>AUDITORIA OPERACIONAL</b>
<b>METODOS A UTILIZAR</b>
<b>ASPECTOS A INVESTIGAR</b>
<b>ANTECEDENTES</b>
<b>APLICACIÓN DE LA TECNICA</b>
<b>HALLAZGOS</b>
<b>PAPELES DE TRABAJO</b>
<b>Al finalizar la auditoria operacional se realiza un informe que nos permite conocer los resultados de las pruebas, información obtenida y evidencias, en el informe se procede a dar una recomendación para la mejora de los procesos.</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>

Fuente: Carrillo (2018)

### **2.3.1 Concepto de auditoria operativa**

Es la valoración independiente de las operaciones de una empresa, en forma analítica y objetiva, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

### **2.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

El procedimiento de la auditoria que se va a realizar está compuesto por las siguientes técnicas de auditoria:

- Inspección
- Investigación
- Observación

En el presente estudio se hace uso de la observación, cabe destacar que esta técnica tiene amplia aceptación científica, con el fin de cerciorarse de la forma como se realizan ciertos procesos, dándose cuenta ocularmente de la forma como los empleados de la empresa los realizan, además de determinar la razón de las actividades o procesos que se llevan a cabo y poder conocer los papeles de trabajo con los cuales se está trabajando.

Para la inspección se recopila información que será examinada con el fin de obtener referencias que serán comparadas con la información contenida en la documentación para evaluar el estado actual de las operaciones sujetas a revisión a través de:

1. Evaluación del proceso actual y nivel de cumplimiento de las políticas para el recaudó de la cuenta deudores.
2. Evaluación de la eficiencia del recaudo por intermedio de entidades recaudadoras
3. Evaluación del nivel de cumplimiento de acuerdo a la normatividad exigida para el establecimiento de convenios con entidades recaudadoras

En este caso la inspección estará enfocada en el examen físico de los documentos, su contenido y si estos constituyen la materialización de los datos. De igual manera la recolección de la información se hace por medio de la entrevista, la cual se utiliza para recabar información verbal, realizándose directamente a las personas que laboran en la empresa EMPOPAMPLONA S.A E.S.P. Las cuales son personas que potencialmente participan en los procesos puesto que son los jefes de las áreas de las cuales los objetos de investigación son propios.

Por eso se puede afirmar que dentro de la auditoria la entrevista es la técnica más significativa y productiva con la que se dispone para recabar, entender y obtener datos, en otras palabras la entrevista es un intercambio de información que se efectúa cara a cara, siendo un canal directo de comunicación de la persona que audita y las personas que trabajan en la empresa con la finalidad de conocer la situación actual y los procesos que se llevan a cabo, para facilitar la interpretación de las necesidades y las posibles falencias a mejorar.

Otro método utilizado es el cuestionario el cual se considera un canal de igual manera directo que permite identificar los conocimientos de los empleados sobre los procesos, realizándose de manera escrita y obteniendo información la cual es verificada según con los procesos que corresponda.

### **2.3.3 Fuentes de información:**

#### **2.3.3.1 Fuentes Primarias**

Son aquellas que contienen información nueva u original, de primera mano. El término original no se refiere a la novedad, a que nadie haya tratado antes el tema, sino a que es el documento origen de la información, que en él se contiene toda la información necesaria, no remite ni necesita completarse con otra fuente.

- Una fuente primaria no es, por defecto, más precisa o fiable que una fuente secundaria.
- Proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación.
- Son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento. Ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando.

Algunos tipos de fuentes primarias son:

- Documentos originales
- Entrevistas
- Apuntes de investigación
- Cartas

#### **2.3.3.2 Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias son aquellas que no tienen como objetivo principal ofrecer información sino indicar que fuente o documento nos la puede proporcionar. Los documentos secundarios remiten generalmente a documentos primarios.

Algunos tipos de fuentes secundarias son:

- Bibliografías
- Enciclopedias
- Índices
- Revistas de resúmenes

## **2.3.4 Evaluación del riesgo e importancia relativa**

### **2.3.4.1 Evaluación del riesgo**

La evaluación del riesgo en la empresa EMPOPAMPLONA S.A E.S. P, puede presentar falencias al momento de realizar la auditoría operacional. Existen 3 clases de riesgos los cuales son:

- Riesgos Inherentes: Está relacionado con la actividad económica de la empresa, no se lleva un control de las conexiones ilegales a la red de acueducto lo que afecta proporcionalmente los ingresos.
- Riesgo de control: cuentan con mecanismos de control, los cuales no son aplicados con regularidad y no se lleva un seguimiento.
- Riesgo de detección: Está relacionado con los procedimientos de auditoria, cuando el auditor se equivoca debido a que las técnicas son inapropiadas para la auditoria que se está realizando.

## **2.4 AUDITORIA APLICADA A LA CUENTA DE DEUDORES**

### **2.4.1 Método utilizado: inspección documental**

Con este método obtendremos información con la cual podremos evaluar la gestión que se ha realizado para la recuperación de deudores, ya que se inspeccionaran los documentos donde se tienen plasmadas las políticas que la empresa ha proyectado para este objetivo, y con lo cual se podrán encontrar las debilidades y servir de apoyo determinando estrategias que mejoren este proceso, para lo cual tuvo una duración de dos meses.

## **2.4.2 Aspectos a investigar**

- Conocer las políticas que han sido proyectadas para la recuperación de deudores dentro de la empresa.
- Determinar el grado de cumplimiento de las políticas
- Evaluar los efectos de dichas políticas en la recuperación de deudores.

## **2.4.3 Antecedentes**

### **2.4.3.1 Deterioro de cuentas por cobrar**

Antes de la entrada en vigencia de las Normas Internacionales de Información Financiera, la mayoría de las empresas realizaban cálculos de deterioro (provisión) conforme a las normas fiscales; luego, esta situación se trasladó al tratamiento contable, pero ahora se requiere realizar una evaluación más profunda para su estimación; por ejemplo, en el caso del deterioro de cartera, los Estándares Internacionales requieren que se realice una evaluación de la cuentas por cobrar para cada caso específico del cliente, determinando la capacidad de pago del deudor y su comportamiento ante la gestión de cobranza.

Si de la evaluación se concluye que el deudor está en capacidad y tiene el interés de realizar los pagos, en este caso no existe deterioro; pero, si por el contrario no se puede contactar al cliente o este no está en la posibilidad de pagar, se procede a generar un deterioro de la cartera. Frente a la situación anterior, el tratamiento contable es similar al que se conocía anteriormente como provisión, es decir, se acredita una cuenta de naturaleza crédito, en este caso con denominación “deterioro de cartera” la cual puede conservar el total del importe en libros de la cuenta por cobrar o un porcentaje, el cual no puede establecerse como un porcentaje general, sino que estará establecido según las políticas contables de la entidad y se registra una contrapartida gasto con efecto de pérdida al estado de resultados.

### **2.4.3.2 Políticas de recuperación de cartera de la empresa de servicios públicos de Medellín epm.**

- **Información de cuentas por cobrar**

La Unidad Recaudo y Cartera, es la encargada de procesar y generar la información del estado de las cuentas por cobrar, así como de consolidar y analizar el comportamiento de las cuentas por cobrar de EPM.

- **Gestión de cobranza**

La gestión de cobranza debe atender al criterio de costo eficiencia en todas las etapas de la misma; por lo tanto, para cada etapa del proceso se debe definir una estructura de costos directos e indirectos que permita establecer el valor por debajo del cual no es procedente iniciar la gestión de cobro. Dicha estructura de costos debe incluir por lo menos los siguientes elementos: costos de gestión, valor de los contratos que intervienen en la etapa del cobro y recursos internos.

Los procedimientos para la gestión de cobranza de las obligaciones a favor de EPM, son definidos y documentados por la dependencia responsable del proceso con la participación de las dependencias ejecutoras de las actividades y como mínimo deben contemplar las siguientes etapas:

- **Etapas de cobranza**

A. Etapa preventiva: Para los subsegmentos o grupos poblacionales en los que se evidencie un riesgo de deterioro de cartera, se deben implementar estrategias y campañas que incentiven la cultura de pago entre los clientes/usuarios.

B. Etapa pre jurídica, cobro persuasivo o administrativo

Para las cuentas derivadas de la prestación de Servicios Públicos, las etapas preventiva y prejurídica estarán a cargo de los ejecutivos de cuenta en caso de clientes/usuarios gerenciados, y para los demás clientes/usuarios, será la Unidad Crédito y Gestión Cartera la responsable de la ejecución.

En todos los casos se debe dejar evidencia de las acciones realizadas que sirvan como soporte probatorio en el evento de realizar un cobro coactivo, judicial o castigo de cartera. En caso de que la gestión persuasiva no sea eficaz, se debe remitir el expediente a la dependencia encargada del cobro judicial acompañado de los siguientes soportes:

- Identificación de la cuenta por cobrar
- Soporte de la obligación
- Recopilación de información del deudor
- Soporte de comunicaciones telefónicas y/o escritas
- Soporte de visitas
- Identificación de bienes del deudor

Las estrategias de cobro, en esta etapa, deberán definirse con base en la calificación de riesgo de los clientes/usuarios.

C. Etapa Judicial: Se inicia cuando no hubo resultados satisfactorios en la etapa de cobro pre jurídica, persuasivo o administrativo. Para deudas por valor inferior al monto mínimo establecido por EPM para esta etapa de cobro, se puede iniciar el proceso, siempre que de su análisis se desprenda que existe posibilidad o probabilidades de éxito en los estrados judiciales, lo cual debe quedar documentado en el respectivo expediente.

D. Etapa Cobro Coactivo: Se inicia siempre y cuando las obligaciones se deriven de la prestación de servicios públicos domiciliarios para EPM, sin necesidad de agotar la etapa de cobro prejurídica, persuasivo o administrativo.

- **Control operativo cartera de spd**

Las actividades de suspensión y corte de los SPD, definidas en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 y en los Contratos de Condiciones Uniformes de la empresa, son consideradas una estrategia de la recuperación de cartera, para las cuales se establecen las siguientes reglas de ejecución:

1. Para los servicios de Agua y Gas, para los clientes/usuarios clasificados con riesgo alto de cartera: la suspensión se puede realizar desde el primer incumplimiento en el pago de los servicios públicos domiciliarios; previo proceso de notificación.

2. Para los servicios de Agua y Gas, para los clientes/usuarios clasificados en otros riesgos de cartera y para el servicio de Energía: la suspensión se debe realizar si el cliente/usuario incumple el pago de dos cuentas de cobro consecutivas.

Lo anterior enmarcados en los Contratos de Condiciones Uniformes en los cuales se considera la falta de pago como una de las causales para suspender o cortar el servicio.

Para las instalaciones ocupadas por clientes/usuarios de especial protección y a las cuales no es posible realizar la suspensión de los SPD, se deben implementar acciones de seguimiento y cobro de la cartera, con el fin de lograr la recuperación de la misma, evitando el deterioro de los indicadores del proceso.

- **Castigo de cartera**

El castigo de cartera es el procedimiento contable mediante el cual se disminuye la cuenta del activo correspondiente a las cuentas por cobrar provisionadas a favor de EPM, cuando se evidencie que existen obligaciones que no pueden recuperarse por la vía ejecutiva, jurisdicción coactiva o vía ordinaria. Previo a la solicitud de aprobación de castigo es necesario haber cumplido con la gestión persuasiva y gestión extrajudicial, acciones de las cuales se deben anexar los soportes en los expedientes donde se documenta la solicitud de castigo. Las causales para solicitar la aprobación del castigo de cartera en EPM son las siguientes:

- Las cuentas por cobrar registradas no representan derechos, bienes u obligaciones ciertos para EPM.
- Los derechos u obligaciones carecen de documentos y soporte idóneo que permitan adelantar los procedimientos pertinentes para su cobro o pago.
- No es posible realizar el cobro del derecho u obligación, por cobro coactivo o judicial, una vez se ha agotado la etapa de cobro persuasivo o prejudicial.
- Cuando exista imposibilidad de identificar e individualizar persona natural o jurídica, para realizar el cobro de la cartera.
- Evaluada y establecida la relación costo beneficio, resulta más oneroso adelantar el proceso de cobro que el valor de la obligación.
- Cuando se presente prescripción del título valor y título ejecutivo o la caducidad del derecho.
- Que, habiéndose adelantado el proceso ejecutivo, no existan bienes para hacer efectivo el pago de la obligación.
- Cuando habiéndose adelantado el proceso de liquidación obligatoria o procesos de insolvencia de la ley 1116 y los bienes recibidos en dación de pago no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda; se castigará el saldo insoluto.
- Cuando habiéndose adelantado el proceso de liquidación obligatoria o procesos de insolvencia de la ley 1116, no sea conveniente recibir bienes en dación de pago por costo beneficio.
- En caso de desastres naturales se propondrán para castigo las deudas correspondientes a los predios desaparecidos o destruidos, de acuerdo con los censos realizados por las autoridades competentes y el análisis de cada caso.
- Las deudas causadas en inmuebles cuyos propietarios fueron víctimas de un desplazamiento forzoso, debidamente certificado por la autoridad competente. Para

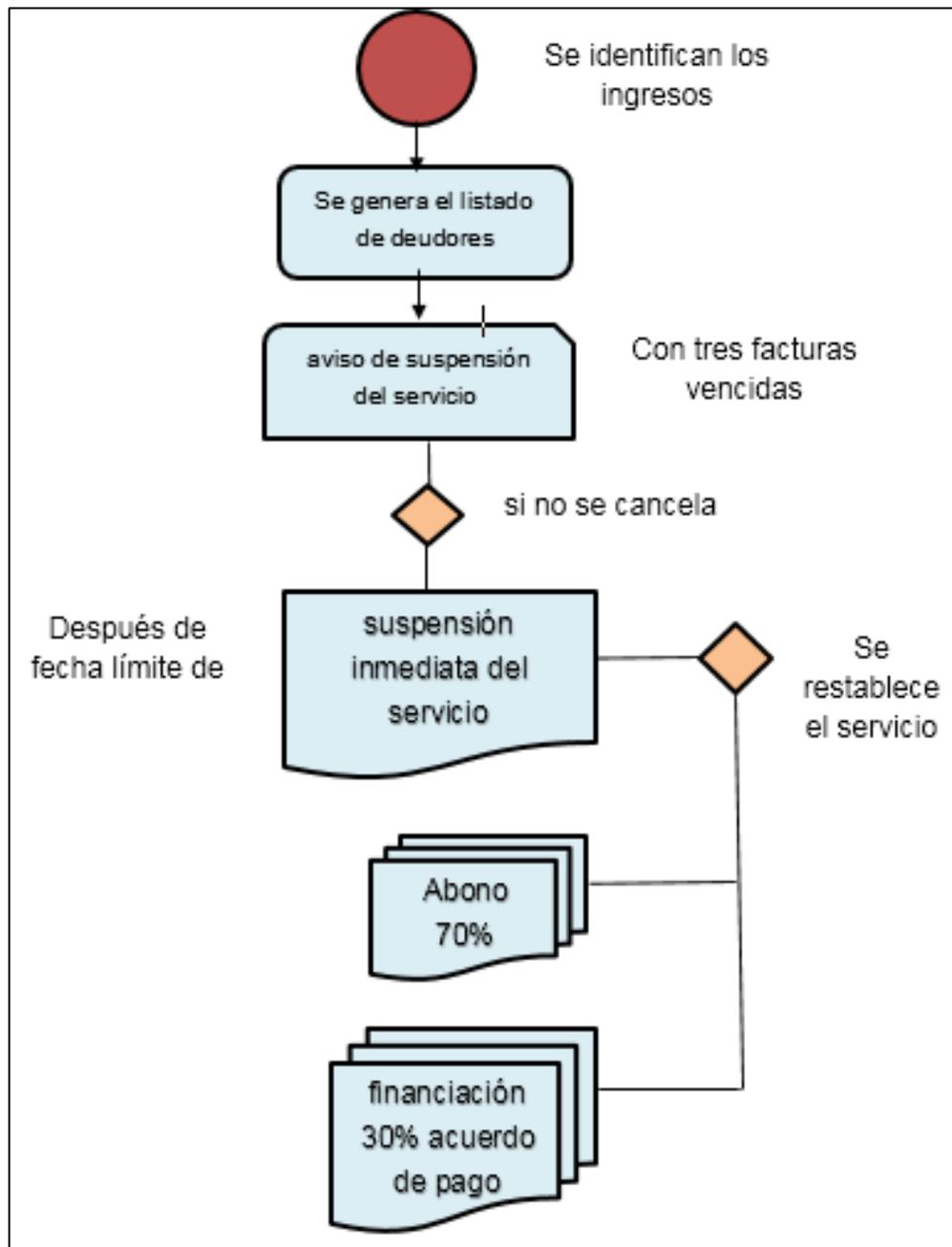
esta causal no se requiere aprobación del Comité Gestión Integral de Cartera de EPM.

- **Resumen del proceso de recuperación de cartera**

- Se identifican los ingresos
- Se genera el listado de cartera
- Con tres facturas vencidas se genera aviso dentro de la factura con suspensión de servicio
- Si el usuario no cancela su deuda inmediatamente se procese a realizar el corte del servicio
- La suspensión del servicio se mantiene hasta el usuario no cancele la totalidad de la deuda, haga un abono parcial o solicite una financiación.

El siguiente flujograma representa el proceso actual de recuperación de deudores en la empresa de servicios públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.

Figura 6. Flujograma recuperación de deudores



Fuente: Carrillo (2018)

#### **2.4.4 Aplicación de la técnica de inspección**

La inspección documental en este caso se realiza con el objetivo de conocer las políticas que tiene la empresa para la recuperación de deudores, para después ser comparadas con las políticas de otra empresa prestadora de servicios públicos, en este caso se tomara como referencia las políticas de recuperación de deudores de la empresa EPM; también se determinara si dentro de EMPOPAMPLONA se ejecutan y se cumplen dichas políticas. Se procede a revisar los documentos en los cuales, la jefe de gestión comercial cuenta con:

- Un instructivo de procedimientos en el cual se delega la responsabilidad al jefe de gestión comercial para que haga efectivo el cumplimiento de las políticas acá contenidas, el instructivo de procedimientos fue elaborado el 11 de octubre del 2013, en este instructivo se mencionan las políticas para conceder abonos y financiaciones según la resolución 032 del 22 de mayo de 2013.
- Una carta que anteriormente era enviada a los usuarios morosos donde se les hacía notificación de cobro jurídico, el contenido de la carta está compuesto por el encabezado, fecha, nombre del usuario, dirección, teléfono y nit, seguidamente se da un informe detallado de factura por factura vencida con sus respectivos valores totales y días de mora, finalmente está el enunciado donde se da aviso al usuario de que se va a iniciar en su contra un cobro jurídico por concepto de la deuda contraída con la empresa, en este enunciado se mencionan las resoluciones internas 028 y 029 del 28 de marzo del 2011 y la resolución 032 de 2013, así mismo la ley 142 de 1994 por la cual se reglamenta todo el funcionamiento concerniente a el funcionamiento de las empresas de servicios públicos, finalmente se invita al usuario para que se acerque a las oficinas de empopamplona para solucionar su situación y la firma de la oficina de gestión comercial y cobro jurídico.
- los cortes de servicio se realizan de acuerdo la ley 689 del 2001 en su artículo 19, en donde se abordan los temas de incumplimiento del pago que conllevan a la suspensión de servicio luego del vencimiento de 3 facturas.
- Un manual o más bien un contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, donde se señalan las pautas o como su nombre lo dice las condiciones en que se establecerán los contratos con los usuarios, en este contrato se indican todos los aspectos que conforman un contrato de prestación de servicios.

##### **2.4.4.1 Hallazgos**

Gracias a la evaluación de la información obtenida por medio de la inspección documental se puede establecer que:

- Existen políticas para conceder financiaciones y abonos a los usuarios y estas son acsequible a cualquier usuario
- El instructivo de procedimientos es bastante antiguo, pues data del año 2013, se debe actualizar
- Las políticas indicadas en las resoluciones se están cumpliendo actualmente, más sin embargo en algunos casos no hay imparcialidad a la hora de conceder abonos y financiaciones
- No se han proyectado nuevas estrategias, primero que todo se debe hacer un estudio de los resultados obtenidos por estas políticas para ver si se deben replantear.
- En las resoluciones se establecen las políticas, mas no se tienen establecidos planes de choque con los cuales se contrarreste el creciente de la cuenta de deudores.
- En el instructivo no se tienen en cuenta estrategias basadas en incentivos que llamen la atención de los usuarios para que este se acerque a cancelar su deuda
- Las tarifas aplicadas para conceder abonos y financiaciones en algunos casos son adecuadas para alguna clase de usuarios, más sin embargo para algunos usuarios es imposible cumplir con los montos según las tarifas, se debería tener en cuenta otras tarifas, tomando como referencia algunos aspectos como: usuarios de tercera edad, usuarios sin empleo y cabeza de familia o según clasificación catastral.
- La carta con la cual se da aviso al usuario del inicio del cobro jurídico está fundamentada sobre la normatividad tanto a nivel nacional como de resoluciones internas, el problema es que esta no se siguió enviando hace más de 18 meses, debería seguirse con el cumplimiento de esta política ya que está fundamentada bajo marco legal regulatorio.
- No se cumplen todas las políticas estipuladas dentro del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; puesto que en este se menciona el reporte de los usuarios deudores a las centrales de riesgo, en la actualidad no se ha reportado a ningún usuario deudor a estas centrales.
- En cuanto al otorgamiento de financiaciones, no se exigen garantías de pago como se señala en el contrato de condiciones uniformes, no se está cumpliendo con esta política.

La comparación de las políticas de EPM y EMPOPAMPLONA S.A E.S. P se realiza con el fin de determinar cómo se está llevando a cabo el proceso de recaudo de deudores en empopamplona con relación a otra empresa prestadora de servicios públicos, además de conocer si las políticas de empopamplona se asemejan a las de esta empresa que pertenece al mismo sector.

**Tabla 3. Comparación de las políticas de EPM y EMPOPAMPLONA S.A E.S. P**

EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN (EPM)	EMPOPAMPLONA S.A E.S. P
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con un área que se encarga específicamente de la recuperación de deudores</li> <li>• Se lleva un estudio y control de los deudores, así como del estado de sus obligaciones con la empresa</li> <li>• Cuentan con un proceso de recuperación de cuentas por cobrar estructurado por etapas, en el cual se incluye como último recurso el cobro jurídico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuentan con un área encargada de recuperación de deudores</li> <li>• No se tiene un estudio de riesgo de cada usuario deudor</li> <li>• No se tiene estipulado un proceso con acciones como llamadas o visitas con el fin de persuadir al usuario al pago de su deuda.</li> <li>• Dentro de la empresa se realiza la suspensión del servicio, y la parte de cobro jurídico es realizada por terceros con quien se contrata</li> </ul>

Fuente: Carrillo (2018)

Como se puede apreciar en el cuadro comparativo vemos que EPM tiene establecido un mejor proceso de recuperación de la cuenta deudores, vemos que este proceso está conformado por etapas tanto de prevención como de persuasión, además en esta empresa si existe un área encargada de efectuar dicho proceso; En el caso de empopamplona encontramos que el área encargada de la recuperación de la cuenta de deudores es gestión comercial, más sin embargo vemos que el único mecanismo para recuperar deudores que se está cumpliendo es la suspensión del servicio y que en algunos casos presenta irregularidades, las otras políticas con las que se cuentan son las políticas de crédito como son la otorgación de abonos y financiaciones, en el caso de las financiaciones no se tienen en cuenta garantías a exigir ni se hace un estudio del usuario.

Se concluye que EMPOPAMPLONA está en desventaja frente a otras empresas prestadoras de servicios públicos, en cuanto a lo relacionado con la recuperación de cuentas de deudores, principalmente esto se debe por la falta de implementación de estrategias que mejoren el proceso que se está llevando a cabo, y por la falta de un área que se encargue de llevar un control y ejecución de este proceso, como consecuencia a esta falencia de la empresa se ve reflejado que el proceso actual de recuperación de deudores en EMPOPAMPLONA ha tenido poca eficacia.

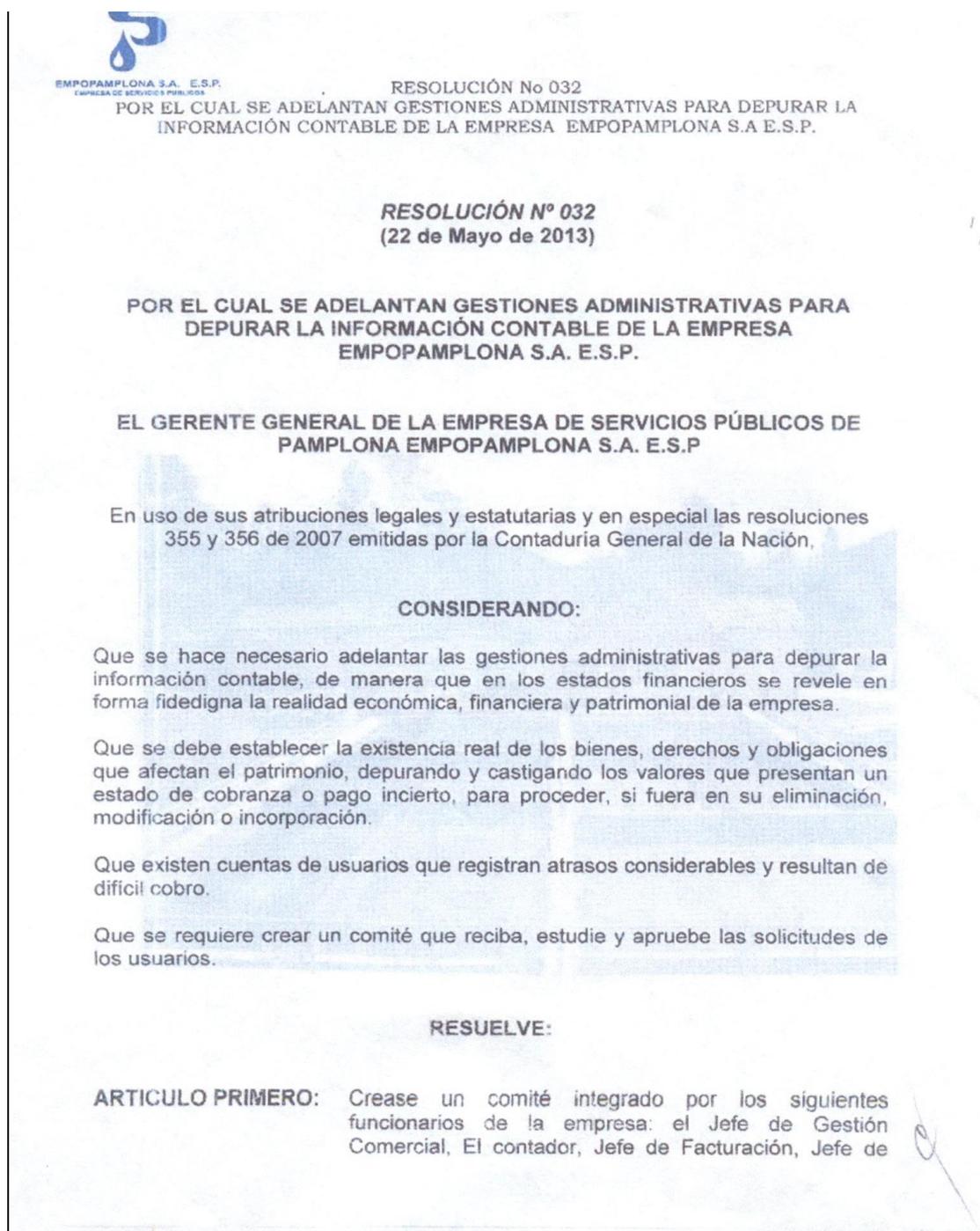
## 2.4.4.2 Papeles de trabajo

**Tabla 4. Carta enviada anteriormente a los usuarios deudores informando sobre el inicio del cobro coactivo**

Pamplona, 21/05/2018								
Señores:								
GOMEZ ACEVEDO CAMPO ABEL								
BARRIO AVE SANTANDER CARRERA 9 NUMERO 6-20								
Tels.								
Nit: 01-0005-0000								
Pamplona								
Ref.: COBRO JURIDICO.								
Cordial Saludo.								
Me permito relacionar las facturas a su cargo que están pendientes de pago:								
FACTURAS VENCIDAS A FECHA DE CORTE:								
FACTURA No.	DETALLE FACTURA No.	FEC. EMISION	FEC. VCTO	DIAS	D.MOR	MORA	VALOR	SALDO
FV0001131785	0001131785	30/07/2017	11/08/2017	263	0	0	8,900.00	8,900.00
FV0001145880	0001145880	30/08/2017	08/09/2017	235	0	0	30,200.00	30,200.00
FV0001160055	0001160055	30/09/2017	11/10/2017	202	0	0	26,400.00	26,400.00
FV0001174315	0001174315	30/10/2017	10/11/2017	172	0	0	21,100.00	21,100.00
FV0001188568	0001188568	30/11/2017	14/12/2017	138	0	0	21,200.00	21,200.00
FV0001202835	0001202835	30/12/2017	16/01/2018	105	0	0	21,200.00	21,200.00
FV0001217076	0001217076	30/01/2018	09/02/2018	81	0	0	21,200.00	21,200.00
FV0001231359	0001231359	28/02/2018	14/03/2018	48	0	0	22,500.00	22,500.00
FV0001245660	0001245660	30/03/2018	12/04/2018	19	0	0	22,400.00	22,400.00
FV0001260001	0001260001	30/04/2018	11/05/2018	-10	0	0	26,200.00	26,200.00
TOTALES							221,300.00	221,300.00
Para evitar el cobro judicial de los anteriores valores por concepto de prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, y todos sus costos procesales, nos motiva a invitarlo (s) para que se presente en nuestras oficinas ubicadas en la Carrera 6 No. 4-65 de esta ciudad, oficina de Cobro Jurídico, y Gestión Comercial con el objeto de conciliar el pago de las anteriores obligaciones y reciba los beneficios por su pronto pago.								
Fundamentos Resolución interna 028 de Marzo 28 de 2011, Resolución 029 de Marzo 28 de 2011, Resolución 032 de 2013, y Ley 142 de 1994 Servicios Públicos.								
Atentamente:								
OFICINA DE GESTION COMERCIAL Y COBRO JURIDICO RECUPERACION CARTERA MOROSA.								

Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

**Figura 7. Resolución 032 De 2013**



Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

**Figura 8. Resolución 032 De 2013 (continuación)**

  
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

**RESOLUCIÓN No 032**  
**POR EL CUAL SE ADELANTAN GESTIONES ADMINISTRATIVAS PARA DEPURAR LA**  
**INFORMACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.**

Presupuesto y Jefe de Control Interno, encargado de recibir, estudiar y aprobar las solicitudes de los usuarios que registran atrasos considerables y/o resultan de difícil cobro.

**ARTICULO SEGUNDO:** Realizar una rebaja de los intereses por mora a los usuarios que tengan deudas de más de cuatro meses de atrasos y que se acojan a la presente resolución.

**ARTICULO TERCERO:** Hacer el estudio correspondiente a cada una de las deudas de los usuarios, para determinarlas cantidades que correspondan a capital e intereses susceptibles a rebaja.

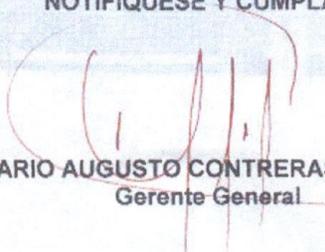
**Parágrafo:** Para la financiación de la deuda puede cancelar el 20% como cuota inicial o el valor total será financiado de acuerdo a la capacidad de pago de los usuarios.

**ARTICULO CUARTO:** Notificar a los usuarios que están en mora con la empresa en el pago de los servicios, haciéndoles conocer la presente resolución, como única y última alternativa de sanear su deuda.

**ARTICULO QUINTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha.

Dada en Pamplona a los veintidós (22) días del mes de Mayo de 2013.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**MARIO AUGUSTO CONTRERAS MEDINA**  
Gerente General

Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

**Tabla 5. Ley 689 de 2001**

<p style="text-align: center;">LEY 689 DE 2001 (Agosto 28)</p> <p style="text-align: center;">Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994.</p> <p style="text-align: center;"><b>CAPITULO II</b></p> <p style="text-align: center;">El cumplimiento y la prestación del servicio</p> <p>Artículo 19. Modificase el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:</p> <p>"Artículo 140. Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:</p> <p>La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.</p> <p>Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.</p> <p>Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.</p> <p>Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.</p> <p><i>DEL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE EMPOPANPLONA S.A E.S.P 2015</i></p> <p style="text-align: center;"><b>CAPÍTULO 5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>OBLIGACIONES ACCESORIAS Y FALLA DEL SERVICIO</b></p> <p><b>CLAUSULA 31: - REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO</b></p> <p>La persona prestadora podrá, siempre que el usuario haya otorgado su consentimiento expresado al momento de la celebración del presente contrato, informar a una entidad que maneje y administre base de datos, la información sobre la existencia de deudas a su favor cuyo hecho generador sea la mora de un usuario en el cumplimiento de sus obligaciones.</p> <p><b>CLAUSULA 32: - GARANTIAS EXIGIBLES</b></p> <p>La persona prestadora podrá exigir garantías mediante títulos valores para el pago de la factura a cargo del usuario de inmuebles no residenciales.</p>
---

Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

## **2.4.5 Aplicación de la técnica de investigación**

### **2.4.5.1 Investigación**

Recolección y análisis de la información, para evaluar la eficiencia y efectividad de las operaciones sujetas a revisión a través de.

- Identificar el proceso actual de recuperación de deudores y evaluarlo.
- Obtener conocimiento de las políticas de recuperación de deudores y el cumplimiento de estas.

Para el desarrollo de esta técnica se procede a utilizar la entrevista y el cuestionario, los cuales fueron formulados y aplicados con el objetivo de que las respuestas obtenidas nos permitan identificar el proceso de recuperación de deudores, las políticas que se han proyectado, la responsabilidad del jefe de gestión comercial por hacer cumplir estas, y la postura de este para generar soluciones, estos métodos de recolección de información son aplicados a la jefe de gestión comercial por ser la líder del proceso de recuperación de cartera ya que esta responsabilidad le fue impuesta a ella, y al jefe de facturación puesto que se desempeña en este cargo desde hace años y tiene el conocimiento de cómo se ha venido realizando este proceso.

### **2.4.5.2 Hallazgos**

Cabe señalar que la entrevista y el cuestionario se les aplico a estos dos funcionarios ya que ambos cargos pertenecen al departamento de gestión comercial. Gracias a la recopilación de la información por medio de las entrevistas y los cuestionarios se puede establecer que:

- En la empresa de EMPOPAMPLONA no existe un área que se dedique solo a la recuperación de deudores, (anteriormente se ha optado por contratar a externos para iniciar procesos de cobro coactivo), la proyección de políticas y su ejecución pertenece al área de gestión comercial según el manual de funciones
- Actualmente la única política de recuperación que hay es la suspensión del servicio después de tres facturas vencidas y la concesión de abonos y financiaciones como políticas de crédito.
- En la empresa no se cuenta con sistemas ágiles de cobranza que permitan recaudar cartera en un menor tiempo.
- A la hora de otorgar financiaciones no se estudian los antecedentes del usuario, solamente se le solicita la cedula y que sea el propietario del inmueble.

- No se tiene un catálogo de los usuarios con sus respectivos datos, no hay un medio para establecer un canal de comunicación con el usuario.
- No se lleva vigilancia de las cuentas morosas ni seguimiento con el cual se pueda establecer el estado de las cuentas morosas.
- No hay un informe de los usuarios morosos, ni hay quien se encargue de estudiar este informe
- Se cree que en la actual gerencial hay interés por el tema de recuperación de deudores, en administraciones anteriores no se prestaba el interés por este tema, actualmente hay interés, pero hace falta implementar acciones serias
- La jefe de gestión comercial está de acuerdo en conceder descuentos a los intereses de mora para que los usuarios se acerquen a cancelar su deuda, aunque no hacen uso de estas estrategias para implementar planes de pago
- Los empleados conocen del alto valor de la cartera morosa, conocen la situación, más sin embargo se limitan solo a la política de suspensión del servicio y a conceder abonos y financiaciones, no se proyectan estrategias
- Los precios de los servicios no son fijados por la empresa internamente, simplemente estos se establecen según estipulaciones de la CRA.
- Se considera que las tarifas para los abonos y las financiaciones son flexibles y asequibles para cualquier usuario.
- Durante el periodo en que no se realizaron cortes de servicio aumento la cuenta de deudores, además se generó cultura de no pago ya que los usuarios notaron que no se estaban realizando cortes con lo cual no se veían afectados.

### **2.4.5.3 Papeles de trabajo**

- **Entrevista**

Una de las entrevistas se hizo a Patricia Torres jefe de gestión comercial, se expuso el propósito del trabajo y posteriormente se procedió con la entrevista.

La entrevista está compuesta por preguntas que nos conducirán a conocer la situación actual del proceso de recuperación de deudores, las políticas que se tiene establecidas, y cuál es la posición de la jefe como líder del proceso ante la situación actual del proceso.

1. ¿Conoce todas las responsabilidades que le han sido asignadas dentro del manual de funciones? ¿las cumple todas a cabalidad o en un porcentaje menor?

R/ si la conozco y se cumplen todas, además adicionalmente las que encarga la gerencia

2. ¿Dentro de sus responsabilidades se encuentra proyectar políticas para el recaudo de cartera y gestionar el cumplimiento de estas?

R/ si, el cumplimiento se da por medio de la realización de cortes, conceder abonos del 70%, financiaciones con cuota inicial del 30% y el restante de acuerdo a la posibilidad de pago del usuario.

3. ¿Qué políticas ha proyectado para el recaudo de cartera?

R/ Actualmente no se han proyectado nuevas políticas, se tienen las políticas estipuladas en años anteriores mediante resoluciones, las cuales son solo recibir el 70% o la totalidad de la deuda o por el contrario realizar suspensión del servicio, y las financiaciones del 30%.

4. ¿Se están cumpliendo dichas políticas?

R/ si se están cumpliendo

5. ¿Hay una comunicación con los deudores morosos para que se acerquen a cancelar su deuda? ¿cuál?

R/ No solo las facturas con el anuncio de suspensión inmediata

6. ¿Considera que suspender la prestación de servicios obliga al usuario a cancelar la deuda o a realizar un abono? ¿si es así, estaría de acuerdo con suspender el servicio a todos los deudores hasta que se pongan al día con su obligación de pago?

R/ si claro, considero que es el medio más efectivo para que los usuarios se acerquen a cancelar su deuda

7. ¿Por qué se habían dejado de realizar cortes anteriormente? ¿en qué periodo no se realizaron cortes?

8.

R/ No se hicieron desde noviembre hasta febrero por el deslave, problema de ola invernal del año pasado en noviembre

9. ¿Ya se reanudo el proceso de cortes de servicio? ¿cada cuánto se realizan los cortes? ¿todos los meses hay cortes?

R/ si desde marzo se empezaron nuevamente a realizar cortes de servicio con normalidad

10. ¿Está de acuerdo con las tarifas que hay para los abonos y financiaciones? ¿deberían bajar, mantenerse o aumentar?

R/ se debería hacer una tabla que sea dependiendo de la deuda y del estrato, hacer rangos

11. ¿Es imparcial a la hora de conceder financiaciones, abonos o tiene preferencias con familiares o conocidos?

R/ Total imparcialidad, solo se tiene preferencia cuando son discapacitados o personas de la tercera edad

12. ¿Los usuarios incumplen los acuerdos de pagos? ¿Qué hacen respecto a esto? ¿se han reportado estos usuarios a las centrales de riesgo?

R/ En algunas ocasiones incumplen, se vuelve a suspender el servicio, no se ha reportado ningún usuario a las centrales de riesgo

13. ¿Cuál considera usted que es el factor que hace que los usuarios no paguen la factura?

R/ No habito de pago, falta de cortes y falta de dinero de usuarios sin trabajo.

14. ¿Considera que los últimos 5 años la cartera ha aumentado o ha disminuido?

R/ ha aumentado

15. ¿sabe si hay leyes que amparen a la empresa para iniciar cobros coactivos con el fin del recaudo de cuentas de deudores morosos? ¿se han realizado cobros coactivos? ¿actualmente hay en proceso cobros coactivos?

R/ si hay leyes para el cobro de cartera, solo que se debe ser más incisivo en los cobros jurídicos, si se han realizado en años anteriores y son realizados por externos con los cuales la empresa contrata, actualmente no hay contrato para la recuperación de cartera

16. ¿Qué estrategia o mecanismo propondría en la empresa para recuperar cartera?

17.

R/ Contratar a alguien que solo se dedique a cobrar cartera

## • Cuestionario

El cuestionario se realizó a Patricia Torres quien se desempeña como jefe de gestión comercial y es una de las personas más indicadas para atender este cuestionario.

**Tabla 6. Cuestionario aplicado al jefe de gestión comercial**

PREGUNTA	SI	NO	N/S	OBSERVACIONES
¿Sabe si en la empresa existe un área de crédito y cobranza?		x		
¿Existen políticas para el cobro de las cuentas por cobrar?	x			
¿Se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que estas sean recaudadas lo más pronto posible?		x		
¿Se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que estas sean recaudadas lo más pronto posible?		x		
¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono y otros datos?	x			Hay que actualizarlas
¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos de cobranza?		x		
¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?		x		
¿Dichos informes son revisados por algún funcionario con autorización tomando decisiones mensualmente las cuentas atrasadas?		x		
¿Cree que hay compromiso por parte de la administración para recuperar cartera?	x			la actual gerencia tiene la intención de hacerlo
¿Está de acuerdo con que se concedan descuentos con el fin de incentivar a los usuarios a que cancelen sus deudas?	x			solo si pagan todo y si solo se descuentan intereses

Fuente: Carrillo (2018)

Otra de las entrevistas se aplicó a Juan Carlos Rincón jefe facturación, se expuso el propósito del trabajo y posteriormente se procedió con la entrevista, cabe destacar que Juan Carlos Rincón tiene varios años de experiencia laborando en la empresa además de que el área de facturación pertenece a gestión comercial.

• **Entrevista**

1. ¿Cuál considera usted que es el factor que hace que los usuarios no paguen la factura?

R/ Falta de ingresos y conciencia al momento de pagar la factura

2. ¿Antes de entregar las facturas se les hace una previa revisión para verificar si los datos coinciden, en especial el valor de la deuda? ¿Si es así a cuantas facturas se les hace?

R/ 102 por ruta

3. ¿sabe si se le hace una comunicación a los deudores morosos para que se acerquen a cancelar su deuda? ¿Cuál?

R/ Solo en la factura se le imprime suspensión inmediata, no hay ningún otro tipo de comunicación con el usuario

4. ¿En la factura se indican los lugares donde se pueden realizar los pagos? ¿la información es actualizada?

R/ si está actualizada

5. ¿Qué estrategia o mecanismo propondría en la empresa para recuperar cartera?

R/ crear una dependencia vinculada a gestión comercial encargada del cobro de cartera

6. ¿considera que suspender la prestación de servicios obliga al usuario a cancelar la deuda o a realizar un abono? ¿si es así, estaría de acuerdo con suspender el servicio a todos los deudores hasta que se pongan al día con su obligación de pago?

R/ pues suspender sí, pero si se realiza un abono o un acuerdo de pago se le debe restablecer dicho servicio, debería estipularse que después de la suspensión del servicio solo se restablecerá si se cancela el total de la deuda.

7. ¿cuál cree que es el motivo por el que el valor de cartera en facturación es diferente al que hay en contabilidad?

R/ No se encuentra bien parametrizado el software TNS servicios públicos con el oficial

#### • **Cuestionario**

Un cuestionario también fue aplicado a Juan Carlos Rincón quien se desempeña como jefe de facturación y es una de las personas más indicadas para atender este cuestionario ya que tiene varios años de experiencia laborando y como tal conocimiento sobre la empresa.

**Tabla 7. Cuestionario al jefe de facturación**

PREGUNTA	SI	NO	N/S	OBSERVACIONES
¿Sabe si en la empresa existe un área de crédito y cobranza?		x		por el momento solo se hacen acuerdos de pago en la oficina de gestión comercial
¿existen políticas para el cobro de las cuentas por cobrar?		x		
¿se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que estas sean recaudadas lo más pronto posible?		x		
¿a la hora de otorgar una financiación se estudian los antecedentes del cliente?		x		
¿Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono y otros datos?	x			falta actualizarlos
¿Cree que hay compromiso por parte de la administración para recuperar cartera?	x			la actual gerencia tiene la intención de hacerlo
¿Está de acuerdo con que se cedan desacuentos con el fin de incentivar a los usuarios a que cancelen sus deudas?	x			
¿Considera que los precios de los servicios se ajustan a la economía de la región y como tal a los ingresos de los usuarios?				

## 2.4.6 Aplicación de la técnica de observación

### 2.4.6.1 Observación indirecta

Es cuando el observador permanece distante y no participa en el proceso para analizar el fenómeno auditado sin que los involucrados noten su presencia con el fin de estudiar el comportamiento, las características y el ambiente natural del fenómeno observado sin que esta sufra ninguna alteración ni influencia exterior. Esta técnica es muy útil ya que se puede observar con absoluta libertad el comportamiento del fenómeno auditado logrando identificar el verdadero comportamiento.

Con este método podremos apreciar directamente los aspectos operacionales de los procesos que son objeto de estudio, ya que se podrá llevar a cabo una evaluación mediante la verificación ocular, en este caso la observación será de gran

importancia ya que permitirá obtener un juicio verdadero en el momento real y exacto de ejecución de ciertas actividades que hacen parte de los procesos que se están evaluando.

- **Aspectos a investigar**

El principal objetivo de la aplicación de esta técnica es observar las capacidades de los funcionarios en el desempeño sus actividades, con el fin de evaluar la eficiencia de estos dentro del proceso sujeto a revisión a través de.

- Determinar la capacidad de los funcionarios en el manejo del sistema contable TNS.
- Determinar el conocimiento de los funcionarios sobre las tarifas y el proceso para conceder abonos y financiaciones, así como la imparcialidad con que se otorgan.
- Aprender la forma en como los cajeros registran los pagos y si siempre lo hacen de la misma manera.
- Verificar si los encargados de los cortes de servicio realizan estos en las fechas estipuladas y si siempre se realizan los cortes que les son encomendados.

#### **2.4.6.2 Hallazgos**

- Se pudo observar que los funcionarios de atención al cliente tienen conocimientos sobre las condiciones que deben cumplir los usuarios para conceder abonos y financiaciones.
- Se pudo observar que los funcionarios de atención al cliente tienen conocimiento del manejo del sistema TNS por tanto están en capacidad de generar las facturas pertinentes a los abonos y financiaciones.
- Se pudo evidenciar que en algunos casos cuando los usuarios se acercaban a realizar un abono, pero no contaban con la cantidad permitida, estos funcionarios direccionaban a los usuarios directamente con la jefe comercial para ver si esta daba el aval para realizar dicho abono o financiación
- Se observó que en algunos casos al momento de conceder abonos priman relaciones de amistad, simpatía o intereses personales, no en todos los casos, pero si en algunos, claro está que en un porcentaje muy bajo
- En el área de atención al cliente y como tal en el departamento de gestión comercial en el periodo en que se practicó la observación hubo constante cambio de personal entre lo que fue principalmente pasantes de entidades de educación superior que se desempeñan como auxiliares de jefes, por lo que algunos procesos presentaron demora.
- Los cajeros conocen el proceso de recepción de los pagos y se desarrolla de acuerdo a este, los errores que se presentan en algunos casos es por falta de atención, omisión de los pasos a seguir; se observó que en algunos casos llega una gran cantidad de usuarios a realizar pagos por lo que se congestiona la

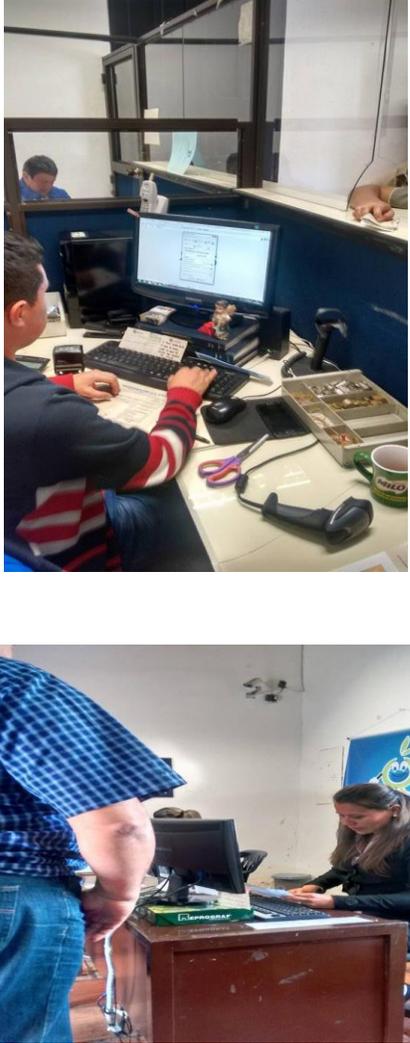
oficina donde están ubicadas las cajas, razón por la cual se genera un ambiente de tensión lo que genera desatención en los cajeros y que conlleva en algunos casos a cometer errores.

- Por la parte de los cortes de servicio se observó que este proceso se desarrolla en unas fechas específicas, estipuladas en el cronograma que elabora la jefe de gestión comercial y el jefe de facturación, más sin embargo en algunas ocasiones se alteran las fechas de las actividades, se detectó que las suspensiones del servicio en ocasiones no se realizan, algunas veces por falta de personal u uno que otro imprevisto.

Observación: la técnica de observación se aplicó en el área de atención al cliente puesto que esta pertenece al departamento de gestión comercial, y es en el área de atención al cliente en donde el usuario tiene el primer contacto con la empresa, así también se observó cómo se desempeñan los cajeros y los encargados de realizar los cortes de servicio en sus respectivas labores, las observaciones fueron plasmadas en un cuadro para ser seguidamente analizadas

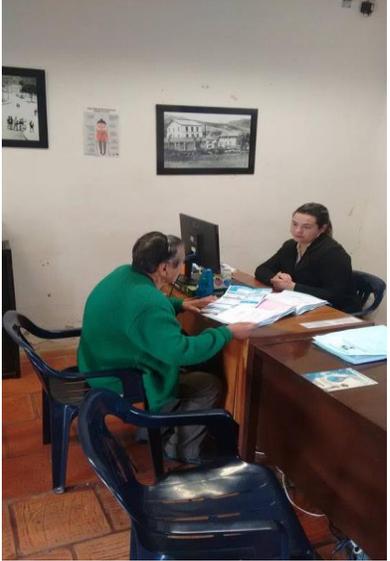
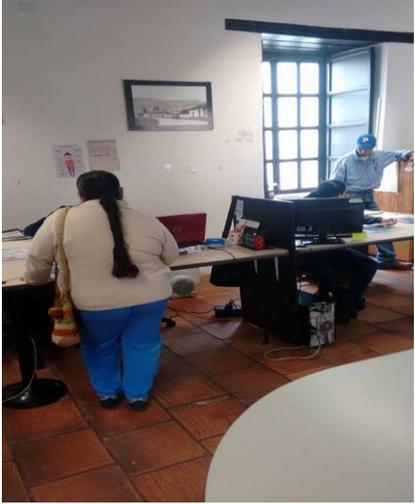
### 2.4.6.3 Papeles de trabajo

Tabla 8. Observación en la empresa

ASPECTO	OBSERVACION	EVIDENCIA
<p><b>Manejo del sistema</b></p>	<p>Los funcionarios del área de gestión comercial tienen conocimiento y capacidades para el adecuado manejo del sistema TNS, en el momento en que se realizó la observación se encontraba una aprendiz del SENA que debido a que es nueva no tiene el mismo desempeño de los demás funcionarios.</p> <p>Por parte de los cajeros se observó que tienen conocimiento del manejo del sistema TNS, en algunos casos se presenta desatención por parte de estos que conllevan al error, muchas veces por el gran número de usuarios que deben atender.</p>	 <p>The evidence consists of two photographs. The top photograph shows a person at a workstation with a computer monitor displaying a software interface, a keyboard, and a mouse. The bottom photograph shows a person leaning over a counter, interacting with a female employee who is seated at a workstation with a computer monitor and keyboard.</p>

Fuente: Carrillo (2018)

**Tabla 9. Observación en la empresa (continuación)**

ASPECTO	OBSERVACION	EVIDENCIA
<p><b>Atención al cliente</b></p>	<p>Se puede observar que el trato que se da a los usuarios es bueno, además se les brinda la información concerniente a los abonos y las financiaciones, en algunos casos se tienen preferencias con algunos usuarios.</p>	
<p><b>Conocimiento de condiciones y tarifas para conceder abonos y financiaciones</b></p>	<p>Los funcionarios conocen las tarifas que se aplican actualmente, en caso de que él cuente con un aproximado del valor que se le permite se direccionan con la jefe de gestión comercial, se observa que no se hace un estudio preliminar de los antecedentes del cliente para conceder financiaciones.</p>	

Fuente: Carrillo (2018)

**Tabla 10. Observación en la empresa (continuación)**

ASPECTO	OBSERVACION	EVIDENCIA
<p><b>Cortes de servicio</b></p>	<p>Se evidencio que los cortes de servicio se realizan en horas de la mañana, y las horas de la tarde se emplean para realizar reconexiones.</p>	

Fuente: Carrillo (2018)

#### **2.4.7 Evaluación de la información obtenida**

Según la información que se puede obtener y por medio del análisis que se realizó a esta, se puede señalar que:

Hay interés por parte de la gerencia para recuperar la cuenta de deudores, más sin embargo no se han tomado medidas con las cuales se pueda mejorar la situación.

Según el manual de funciones la recuperación de cartera está a cargo del departamento de gestión comercial, la jefe del departamento manifiesta que cumple a cabalidad con sus responsabilidades, más sin embargo no se han proyectado políticas o estrategias con las cuales se mejore el recaudo de cartera, solo se limitan a practicar las ya estipuladas como la suspensión del servicio ya que consideran que es el método más efectivo para que los usuarios se acerquen a cancelar su deuda, sin embargo existe el riesgo de que algunos usuarios se reconecten al servicio de manera ilegal, a esto hay que agregar que durante los meses de noviembre del 2017 y febrero del 2018 no se realizaron cortes de servicio debido a la ola invernal, tiempo en el cual aumento la cuenta de deudores y genero rechazo al pago por parte de los usuarios ya que estos no se vieron afectados al no haber cortes de servicio, actualmente ya se han normalizado los cortes de servicio sin embargo estos no se realizan con constancia, muchas veces por la falta de personal

para atender todas las tareas concernientes a este departamento o en otros casos por que se altera el cronograma de actividades de gestión comercial.

El departamento de gestión comercial carece de un sistema de recuperación de cartera donde se establezcan etapas, cada una de ellas con una acción, en donde si no se cumple una se proceda a aplicar la siguiente etapa con mayor presión sobre el usuario; cada etapa siguiente debe ser más eficiente que la anterior hasta que se logre el objetivo del recaudo de los deudores morosos.

En el departamento de gestión comercial actualmente no se hace uso de las herramientas jurídicas, como las leyes que amparan a la empresa para que inicie cobros coactivos, tampoco se establecen canales de comunicación con los usuarios para incentivar a estos al pago de su deuda. Se es necesario que al departamento de gestión comercial se agregue un área que se encargue únicamente de la cobranza de los deudores morosos, con el cual se lleve un seguimiento detallado de cada cuenta, donde se establezca comunicación con este, y si llegado al caso no se tienen resultados positivos proceder a cobros coactivos o cualquier otro medio que permitan de manera ágil el recaudo.

En comparación con otra empresa prestadora de servicios públicos como EPM, específicamente enmarcándonos en el proceso y las políticas de recuperación de cartera, se ve reflejado que en EMPOPAMPLONA primero que todo no cuenta con un área que se encargue de la recuperación de deudores, por lo tanto no se lleva un control ni estudio de los usuarios deudores; hace falta compromiso por parte de los funcionarios para fortalecer el proceso actual, como conclusión general en el proceso de recuperación de deudores se hace necesario una reestructuración de este mismo donde se modifiquen las políticas actuales y donde se agreguen acciones que permitan agilizar este proceso.

## 2.4.8 Diagnóstico del proceso de recuperación de cartera.

**Tabla 11. Matriz FODA proceso de recuperación de cartera**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se están realizando los cortes de servicio de forma constante y estricta</li> <li>• Falta de un control de las reconexiones ilegales</li> <li>• Falta de sanciones para los usuarios que se reconectan ilegalmente</li> <li>• Falta de personal que cubra la totalidad de cortes de servicio</li> <li>• Falta de iniciativa por proyectar políticas que agilicen el recaudo de cartera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar nuevas políticas y estrategias de recuperación de cartera</li> <li>• Crear una dependencia o asignar una persona que se encargue de la recuperación de cartera</li> <li>• Ejercer control y seguimiento de los usuarios morosos</li> <li>• Crear un call center con el cual se establezca comunicación con los usuarios morosos</li> <li>• Posibilidad de reportar los usuarios morosos a las centrales de riesgo, cifin, datacredito</li> <li>• Realizar brigadas en los barrios</li> <li>• Crear planes de descuentos de intereses que incentiven a los usuarios al pago de su deuda</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifas para abonos y financiaciones benefician a la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconexiones ilegales</li> <li>• Incumplimiento de usuarios en acuerdos de pago</li> <li>• Aumento de usuarios deudores</li> <li>• Aumento del endeudamiento</li> <li>• Cultura de no pago</li> </ul>

Fuente: Carrillo (2018)

## 2.4.9 Estrategias de mejoras para el recaudo de deudores

Una vez finalizado el proceso de auditoria se proyectan las estrategias que a mi criterio pueden mejorar el proceso de recaudo de deudores morosos, partiendo de que en la empresa no hay nadie encargado de este proceso como tal, las estrategias de mejoramiento serian, crear un área encargada del proceso de recuperación de deudores en donde a esta área se le asigne un proceso de cobranza por etapas; la

otra estrategia es formular un plan basado en la condonación de intereses con el cual se incentive al usuario a cancelar su deuda.

#### **2.4.9.1 Crear un área o delegar a un funcionario que se encargue de los siguientes temas**

- Identificar todos los usuarios deudores
- Hacer un estudio de los deudores y la posibilidad de pago de estos.
- Proyectar políticas y planes de recuperación de cartera ágiles
- Hacer publicidad de las políticas y planes de recuperación, con el objetivo de que los usuarios estén informados, causar interés en los usuarios, mejorar la cultura de pago.

Se ha elaborado un proceso de cobranza el cual está compuesto por etapas, este proceso debe ser ejecutado por la persona o área encargada o a quien se le asigne, el proceso de cobranza planteado está estructurado de acuerdo a las siguientes etapas:

- *Etapas Preventiva*

Esta etapa se ejecutará una vez la factura presente un vencimiento de 60 días, se iniciará un proceso de cobro de las obligaciones por intermedio de llamadas, cartas. Se realizará para usuarios que no hayan cancelado dos facturas

- *Corte del servicio*

Una vez la factura presente un vencimiento de 90 días, se efectuará el corte de servicio inmediatamente, si el usuario no realiza el pago total, un abono o una financiación dentro de 8 días hábiles calendario se mantendrá el corte de servicio.

- *Etapas Prejurídica*

Si transcurridos los 8 días del corte de servicio la empresa no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, en aras de no iniciar el cobro jurídico Se realizará visita al usuario. Se realizará después de los 8 días de corte del servicio

- *Etapas jurídica*

una vez ejecutadas las etapas anteriores, si el usuario no efectúa el pago después de la etapa prejurídica, después de 10 días hábiles calendario se iniciará el proceso de cobro jurídico en donde el usuario además de su deuda asumirá los costos de todo el proceso.

#### **2.4.9.2 Formulación de planes de descuentos en los intereses por mora:**

Se elaboraron dos planes de descuentos en los intereses por mora, con los cuales se intenta llamar la atención del usuario, sirviendo de incentivo para que el usuario se acerque a cancelar su deuda, los planes de descuento deben ser socializados con la gerente y el jefe de gestión comercial para que estos estudien la viabilidad de los planes propuestos y de ahí partir a su implementación. Los planes elaborados son:

- **PLAN A:**

Conceder amnistía temporal, y, por consiguiente, condonar los intereses por mora a los usuarios deudores sin importar el tiempo de la mora, y que cancelen la totalidad del capital de la deuda, en las condiciones, planes y plazos que quedaran así:

Condiciones: A esta amnistía pueden acceder los usuarios de cualquier de cualquier categoría: residencial (todos los estratos), comercial, industrial, especial.

Condonación de intereses: se rebajará el 100% de los intereses por mora a aquellos usuarios que cancelen la totalidad del capital de la deuda.

Edad de mora: No aplica restricciones.

El periodo de amnistía del 100% de los intereses por mora comienza a partir del día uno (01) de (tal mes) del 2018 y termina el treinta y uno (31) de (tal mes) del 2018.

Planes, Cuota inicial y plazos de acuerdo:

- Plan 60: Cuota inicial del 60% del capital de la deuda

Cancelación del saldo: De una (01) a doce (12) cuotas mensuales

Condonación de intereses: se rebajará el 40% de los intereses

- Plan 40: Cuota inicial del 40% del capital de la deuda

Cancelación del saldo: De una (01) a seis (6) cuotas mensuales

Condonación de intereses: se rebajará el 30% de los intereses

- Plan 20: Cuota inicial del 20% del capital de la deuda

Cancelación del saldo: De una (01) a tres (3) cuotas mensuales

Condonación de intereses: se rebajará el 20% de los intereses

- **PLAN B:**

Conceder amnistía temporal, y, por consiguiente, condonar los intereses por mora a los usuarios deudores sin importar el tiempo de mora, y que cancelen la totalidad del capital de la deuda, en las condiciones, planes y plazos que quedaran así:

Condiciones: A esta amnistía pueden acceder los usuarios de cualquier de cualquier categoría: residencial (todos los estratos), comercial, industrial, especial.

Condonación de intereses: se rebajará el 100% de los intereses por mora a aquellos usuarios que cancelen la totalidad del capital de la deuda.

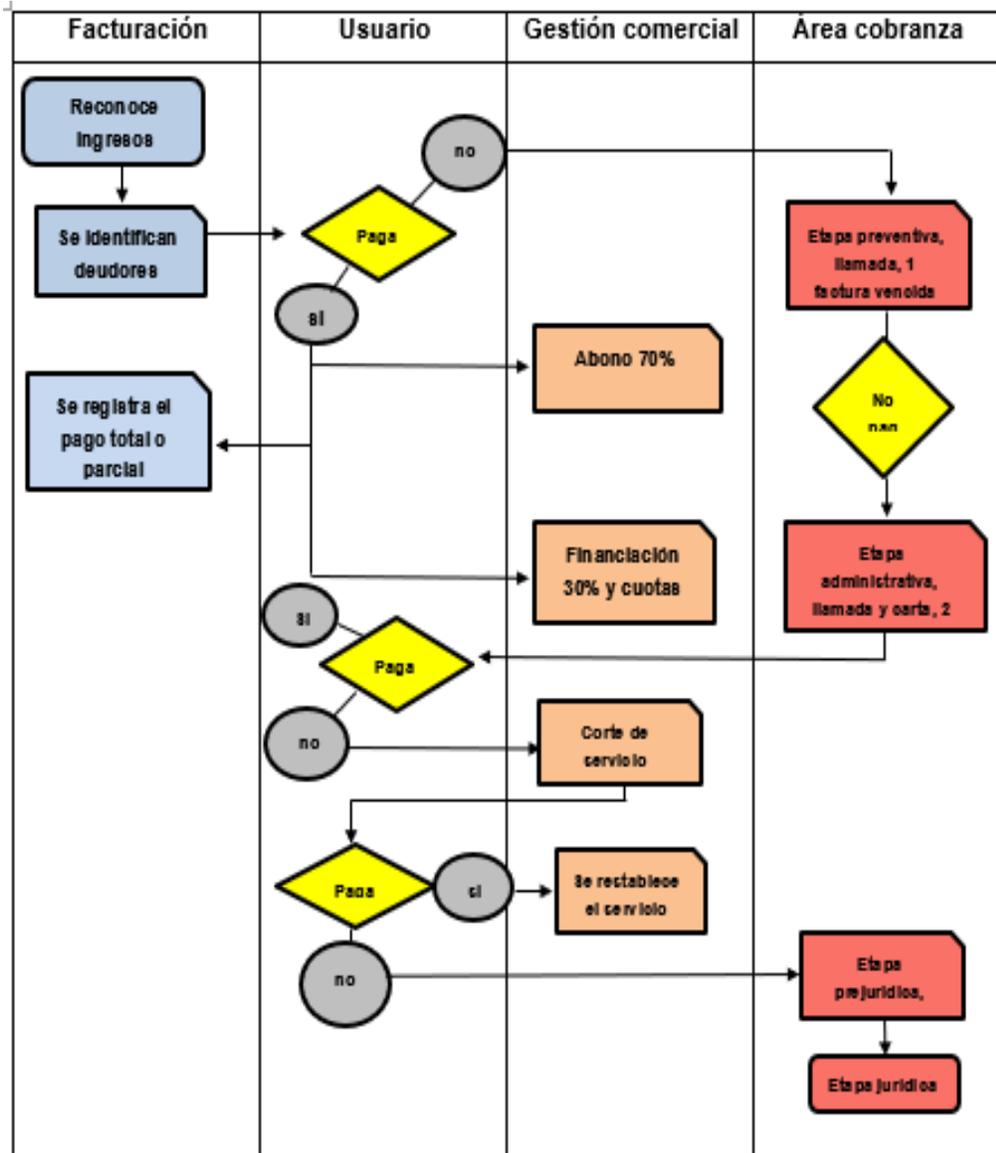
Edad de mora: No aplican restricciones. El periodo de amnistía del 100% de los intereses por mora comienza a partir del día uno (01) de (tal mes) 2018 y termina el treinta y uno (31) de (tal mes) del 2018.

**Tabla 12. Plan de descuento de intereses**

<b>PAGO DE CUOTA INICIAL</b>	<b>TARIFA DE DESCUENTO APLICADA A LOS INTERESES POR MORA</b>	<b>CANCELACION DEL RESTO DE LA DEUDA</b>
<b>PAGO DEL 50% DEL TOTAL DE LA DEUDA</b>	90%	El usuario debe cancelar el resto de la deuda en los meses 1 y 2 después de iniciar el plan de pago
<b>PAGO DEL 40% DEL TOTAL DE LA DEUDA</b>	50%	El usuario debe cancelar el resto de la deuda en los meses 3, 4 y 5 después de iniciar el plan de pago
<b>PAGO DEL 30% DEL TOTAL DE LA DEUDA</b>	40%	El usuario debe cancelar el resto de la deuda en los meses 6, 7, y 8 después de iniciar el plan de pago

Fuente: Carrillo (2018)

**Figura 9. Flujograma de cómo debería ser el proceso de recuperación de la cuenta deudores**



Fuente: Carrillo (2018)

#### **2.4.10 Muestra de los saldos de usuarios deudores**

Usuario: Gómez Acevedo Campo Abel

Facturas vencidas: 9

Deuda: 221,300.00

Nit: 01-0005-0000

Intereses: 3,858

Usuario: Fernández Alirio

Facturas vencidas: 4

deuda: 143,300.00

Nit: 01-0055-0000

Intereses: 3,162

Usuario: Monroy Rivera Rodolfo.

Facturas vencidas: 4

deuda: 120,000.00

Nit: 01-0174-2000

Intereses: 1,086

Usuario: Zequeda Luis D

Facturas vencidas: 23

deuda: 309,500.00

Nit: 01-0235-0000

Intereses: 12,264

Usuario: Solano María Cecilia De

Facturas vencidas: 56

Deuda: 684,900

Nit: 01-0240-0000

Intereses: 59,772

Usuario: Hernández M Victoria  
Facturas vencidas: 23

deuda: 676,400

Nit: 01-0865-0000  
Intereses: 35,210

Usuario: Alcaldía Municipal- Colegio Técnico La Presentación  
Facturas vencidas: 12

deuda: 3,648,900

Nit: 01-2280-0000  
Intereses: 729,996

Usuario: Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A E.S. P  
Facturas vencidas: 12

deuda: 1,377,100

Nit: 01-2930-0000  
Intereses: 789,002

Usuario: Alcaldía Municipal- Colegio José Rafael Farria B.  
Facturas vencidas: 12

deuda: 11,740,000

Nit: 01-2935-0000

Intereses: 1,310,505

Usuario: Ministerio Obras Publicas

Facturas vencidas: 30

deuda: 996,700

Nit: 01-3065-0000  
Intereses: 140,045

#### **2.4.11 Análisis de las muestras de cartera.**

Después de analizar algunas de las cuentas de deuda de los usuarios se pueden concluir varios aspectos que serán mencionados a continuación.

En algunos casos se observa que los usuarios tienen más de tres facturas vencidas, según políticas de la empresa a estos usuarios se le debió haber suspendido el servicio, según los encargados de realizar los cortes de servicio estos cortes de servicio se realizaron, lo cual da a entender que en algunos casos los usuarios se reconectan ilegalmente a la red de acueducto a lo cual no temen ya que la empresa no ha emprendido acciones legales para castigar estas acciones delictivas, en otros casos los usuarios han realizado abonos o han solicitado financiación razones por las cuales se les debe restablecer el servicio; en algunos casos se observa que el valor por intereses de mora es muy bajo, en estos casos se podría decir que la estrategia de descontar intereses sería muy poco llamativa claro está que en estos casos donde los intereses son muy bajos, en conclusión de estos casos se puede decir que no basta con solo realizar los cortes de servicio, además se deben tomar medidas en cuanto a las reconexiones ilegales, en casos como estos la cuenta de deudores ha aumentado.

Analizando otros casos en los cuales los usuarios tiene facturas vencidas en un numero de 56 o 30 hablamos específicamente de Hernández Victoria y el MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS se puedo establecer que también se han realizado los respectivos cortes de servicio, más sin embargo la deuda sigue aumentando esto sucede por la razón de que los predios están desocupados, nadie se ha acercado a cancelar el contrato, entonces aún hay prestación de servicios como el de aseo, en estos casos se evidencia que la deuda sigue aumentando ya que se siguen facturando cargos fijos como el de aseo, en estos casos se puede decir que la cuenta de deudores sigue aumentando aun cuando se ha realizado el corte de servicio.

Por otra parte se analizan otra serie de casos, se señalan los casos de los colegios, que pasa en estos casos, quien realiza el pago de estas deudas es la alcaldía municipal quien además es el mayor accionista de la empresa, la alcaldía realiza el pago de estas deudas en algunos casos mediante el cruce de cuentas, esto quiere decir que el valor que la alcaldía adeuda con la empresa lo cancela descontando lo que la empresa debe pagar en impuestos algún ejemplo de estos impuestos es el de industria y comercio, en estos casos no se pueden realizar cortes de servicios ya que la ley no permite realizar cortes de servicio a colegios, hospitales, clínicas, cárceles, asilos entre otros.

Otros de los casos es el de CENS, la deuda de este usuario presenta facturas vencidas del año pasado pero hay que aclarar que la factura pertenece a un predio que fue adquirido por CENS en diciembre del año pasado, entonces CENS argumenta que ellos se hacen cargo de la deuda pero solo de los meses siguientes a diciembre del año pasado ya que este es el tiempo desde el cual el predio está a

su cargo, CENS presento un derecho de petición para definir el estado de la deuda pero aún no se ha podido solucionar, en este caso también se puede señalar que van pasando los meses y la cuenta de deudores sigue aumentando.

Se puede concluir que la cuenta de deudores ha venido presentando un aumento, como tal este comportamiento afecta la situación financiera de la empresa, se infiere que las políticas que la empresa emplea para recuperar la cuenta de deudores no han servido de mucho, principalmente porque hace falta llevar un control, un seguimiento de cada deudor moroso; por otro lado, se concluye que no es suficiente con realizar cortes de servicio, se debe apoyar esta acción con estrategias que conformen un proceso más completo que permita tener mayor eficiencia con vistas a recuperar la cuenta de deudores.

## **2.5 AUDITORIA OPERACIONAL APLICADA AL RECAUDO POR MEDIO DE CONVENIOS CON ENTES RECAUDADORES**

### **2.5.1 Método utilizado: inspección e investigación**

Con estos métodos podremos obtener información contenida en los documentos existentes, así como información transmitida por los empleados de la empresa, con la cual podremos establecer la razón por la cual se establecen estos convenios y si se está cumpliendo con dicha razón, además se analizará y evaluará dicho proceso, para diagnosticar debilidades y proyectar mejoras a estas.

### **2.5.2 Aspectos a investigar**

- Con que fin se establecen estos convenios, que busca EMPOPANPLONA al realizar estos convenios de recaudo.
- Son de utilidad los convenios a la hora de realizar el recaudo.
- Con que entidades empopamplona tiene convenios de recaudo y en qué condiciones, cual entidad ofrece mejores servicios.
- Comparar que es más beneficioso para empresa si recaudar por intermedio de las entidades externas o por medio de sus cajas.
- Establecer si los convenios se celebran dentro del marco legal.
- Saldo existente en bancos ingresado por las entidades de recaudo contra el saldo que ingresa por las cajas de la empresa.

## 2.5.3 Antecedentes

### 2.5.3.1 Entidad recaudadora

Son las entidades financieras y otros órganos o agentes autorizados por el Ministerio de Trabajo para el recaudo de los recursos monetarios y su posterior ingreso en la tesorería. Fundamentalmente, algunas de las entidades recaudadoras son los bancos y las cajas de ahorro.

*Servicios públicos, pago en instituciones financieras*  
Concepto N.º 98000778-4. enero 27 de 1998.

*SÍNTESIS: Marco normativo. Competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos.*

[§ 0244] EXTRACTOS. - «(...) de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 del Decreto 1842 de 1991, que se refiere al lugar y forma de pago de las cuentas de cobro de los servicios públicos, "Las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios deberán desarrollar convenios con las entidades bancarias y corporaciones de ahorro y vivienda, para facilitar el pago de la cuenta de cobro sin requerir poseer cuenta corriente o de ahorros a nombre del suscriptor y/o usuaria.

Las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios deberán garantizar a través de sus propias oficinas, o de los convenios realizados con las entidades financieras un amplio horario de atención al público para el pago de las cuentas de cobro, con el fin de facilitar la oportuna cancelación por parte de los suscriptores y/o usuarios que cumplan con un horario de trabajo".

Como puede observarse, la norma en comento se refiere a los dos aspectos señalados en su consulta, prohibiendo en el primer caso pactar en los convenios respectivos exigencia alguna a los usuarios de poseer cuenta corriente o de ahorros para que le sea recibida la cancelación del servicio y, en el segundo, dando un parámetro en cuanto al horario de recepción del mismo.

No obstante, lo anterior, cabe destacar que el Decreto 1842 de 1991 es una disposición cuyos destinatarios son las Empresas de Servicios Públicos y no las entidades financieras.

Desde esa perspectiva, sería necesario revisar el contenido de los convenios celebrados entre la empresa de teléfonos de esa localidad y las entidades bancarias de la misma, a efectos de verificar si existe alguna cláusula que permita las situaciones descritas en precedencia, y en caso afirmativo, la autoridad llamada a adoptar alguna medida de tipo administrativo originada por el incumplimiento de la norma en comento sería la Superintendencia de Servicios Públicos,

correspondiendo a este Despacho recordar a las entidades sometidas a nuestro control y vigilancia ajustarse en sus acuerdos a lo dispuesto en el Decreto 1842».

### **2.5.3.2 Ley 142 / 1994 Ley de Servicios Públicos**

Artículo 55. Funciones de las instituciones financieras. Todas las instituciones financieras podrán prestar aquellos de los servicios de centrales de valores que sean estrictamente necesarios para los efectos del Artículo 20 de esta Ley; en tal evento, y para estos propósitos, quedarán sometidas al control de la Superintendencia Nacional de Valores, que lo ejercerá en consulta y con la colaboración de la Superintendencia Bancaria.

### **2.5.3.3 Resumen del proceso de recaudo**

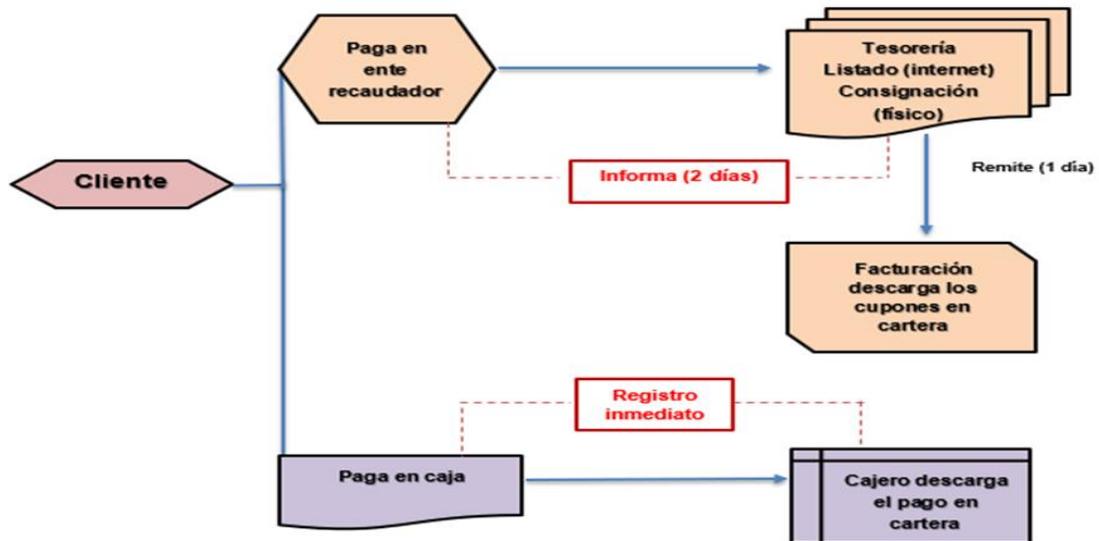
- ***Por intermedio de las entidades recaudadoras:***

- Usuario cancela la factura en cualquiera de las entidades recaudadoras
- El ente recaudador informa a la empresa:
  - Vía internet: al correo de facturación envía una relación de los pagos en formato de Excel
  - Vía física: el ente recaudador lleva a la empresa los cupones en físico
- Se verifica la relación enviada vía correo electrónico con los cupones en físico
- Se registran los pagos en el sistema, se descargan los pagos en cartera

- ***Por intermedio de las cajas***

- El usuario cancela en caja
- El pago se descarga inmediatamente en el sistema

**Figura 10. Flujograma del proceso actual de recaudo por intermedio de entidades recaudadoras**



Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

#### 2.5.4 Aplicación de la técnica de inspección

Se procede a revisar los documentos, en los cuales el jefe de tesorería manifiesta que los documentos relacionados con este tipo de proceso son los contratos donde se relacionan los convenios que empopamplona tiene con diferentes entidades recaudadoras, así mismo el jefe de tesorería nos facilita un informe de los saldos que aparecen en bancos y que son recaudados por estas entidades desde el 1 de enero a 31 de marzo de 2018, el informe es generado por el sistema contable TNS. La inspección se realiza con el fin de conocer los términos y condiciones que se estipulan dentro de cada convenio con cada entidad recaudadora para determinar si es beneficioso para la empresa establecer estos convenios.

### 2.5.5 Hallazgos

Mediante la inspección de los documentos (convenios) se pudo determinar que EMPOPAMPLONA tenía convenio con servi express, Cooguasimales, Coomeva, Juriscoop, Banservicios, hasta el mes de enero del 2018, esto porque en febrero empezó a regir la ley de garantías con lo cual no se pudieron renovar estos convenios; con los bancos; banco popular, banco agrario, y JJ pita si se tiene convenio actualmente ya que se renovaron automáticamente, se pudo conocer que estos convenios están estipulados desde el año 2001 y que han sido renovados desde entonces; se pudo evidenciar que estos convenios están debidamente ajustado a la norma colombiana, los convenios se encuentran enmarcados dentro de la norma, siendo el Decreto 1842 de 1991 quien en su artículo 21 faculta a las entidades públicas para que estas establezcan convenios con entidades recaudadoras con el fin de brindar varias opciones entre otras comodidad y facilidad al usuario para que realice el pago de la factura, así como agilizar el recaudo. El saldo en efectivo por recaudo de estas entidades, a 31 de marzo de 2018 es el siguiente:

- Banco popular: \$ 2,652,300.00
- Banco agrario: \$ 33,703,655.00
- JJ pita: \$ 474,073,841.00

Este recaudo es el de las entidades con las cuales se tiene convenio vigente a la fecha lo cual suma un total de **\$ 510,429,796.00**

Con las entidades que se terminó convenio en enero del 2018 el saldo es de **\$401,424,186.00** siendo este recaudado por cada entidad de la siguiente manera:

- Servi express: \$ 9,747,880.00
- Cooguasimales: \$ 20,472,091.00
- Coomeva: \$ 15,644,800.00
- Juriscoop: \$ 315,548,397.00
- Banservicios: \$ 40,011,018.00

En las cajas de empopamplona, así como en su tesorería se registra un valor de **\$ 759,243,500.00** recaudados de la siguiente manera:

- Tesorería: 33,917,885.00
- Cajera Yenith Azucena Pabón Vera: 140,315,379.00
- Cajero Hervin David Mendoza Villamizar: 585,010,236.00

El total de cupones ingresados al sistema es de 32,713

Dentro de la inspección también se pudo evidenciar los términos que se pactan en cada convenio:

Con Juriscoop, Banservicios, Coomeva, Cooguasimales y Servi express en el momento en que se tenía convenio, estas entidades se comprometían a recibir el pago, llevar el cupón físico hasta la empresa con su respectiva lista de verificación para que este fuera registrado en el sistema, este proceso en promedio demoraba de 2 a 3 días, Juriscoop era la única entidad que no cobraba a empopamplona por realizar este recaudo, Juriscoop no cobra comisión a EMPOPAMPLONA ya que este es un beneficio que la cooperativa ofrece a la empresa por la reciprocidad ya que esta maneja cuenta en Juriscoop, las demás entidades cobraban 300 pesos más IVA por cupón que recibían.

Con banco popular, banco agrario y JJ pita con quien se tiene convenio actualmente, estas entidades se comprometen a recibir el pago, llevar el cupón físico hasta la empresa con su respectiva lista de verificación para que este sea registrado en el sistema, este proceso en promedio demoraba de 2 a 3 días, en el caso de los bancos, agrario y popular estos cobran 300 pesos más IVA por cupón que reciben, este valor los bancos lo descuentan en el momento de la transacción, en el caso de JJ pita después de 3 meses envían a la empresa una cuenta de cobro correspondiente al cobro de la comisión por recaudo por los 300 pesos más IVA por cupón ingresado.

Se puede concluir que el recaudo es mayor en las cajas de la empresa en comparación del recaudo por intermedio de las entidades recaudadoras con las que se tiene convenio actualmente, anteriormente cuando se tenía convenio con más entidades el recaudo era mayor en estas entidades que en las propias cajas de la empresa; los convenios sirven a la empresa ya que ayudan a agilizar el recaudo, el recaudo por intermedio de entidades recaudadoras sirve a la empresa ya que en la empresa solo hay dos empleados que cumplen la función de cajeros por lo que sería muy tedioso atender a todos los usuarios, en general los convenios con entidades recaudadoras permiten a EMPOPAMPLONA S.A E.S.P ofrecer mayor cobertura de recaudo y ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

En cuanto a si los convenios son económicos hay que señalar que si la empresa no tuviera convenios con entidades recaudadoras debería recibir todos los pagos en sus cajas para lo cual necesitaría emplear más personal en las cajas, esto quiere decir que es proporcionalmente lo que cobran las entidades por cupón en cuanto a lo que habría que pagar para tener más cajeros.

Por otro lado se evidencio que dentro de los convenios se establecen los debidos deberes de las partes que pactan el convenio, así mismo se establecen las condiciones y términos en que se prestaran los servicios, una de las cláusulas está relacionada con la terminación del convenio, pues si no se da por terminado estos serán renovados automáticamente por el mismo término; otro aspecto observado dentro de los convenios es que hay pólizas de seguros que entre otros riesgos cubren hurtos, incendios, accidentes laborales.

## 2.5.6 Papeles de trabajo

Figura 11. Contrato de recaudo de facturación



**CONTRATO DE RECAUDO DE FACTURACION**

**OBJETO:** Recaudar el pago de las facturas de servicio público de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Urbano en las oficinas que a su cargo tenga en la ciudad de Pamplona, con personal propio y con autonomía administrativa.

**CONTRATISTA:** JJ PITA & CIA S.A.

**CONTRATANTE:** EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.

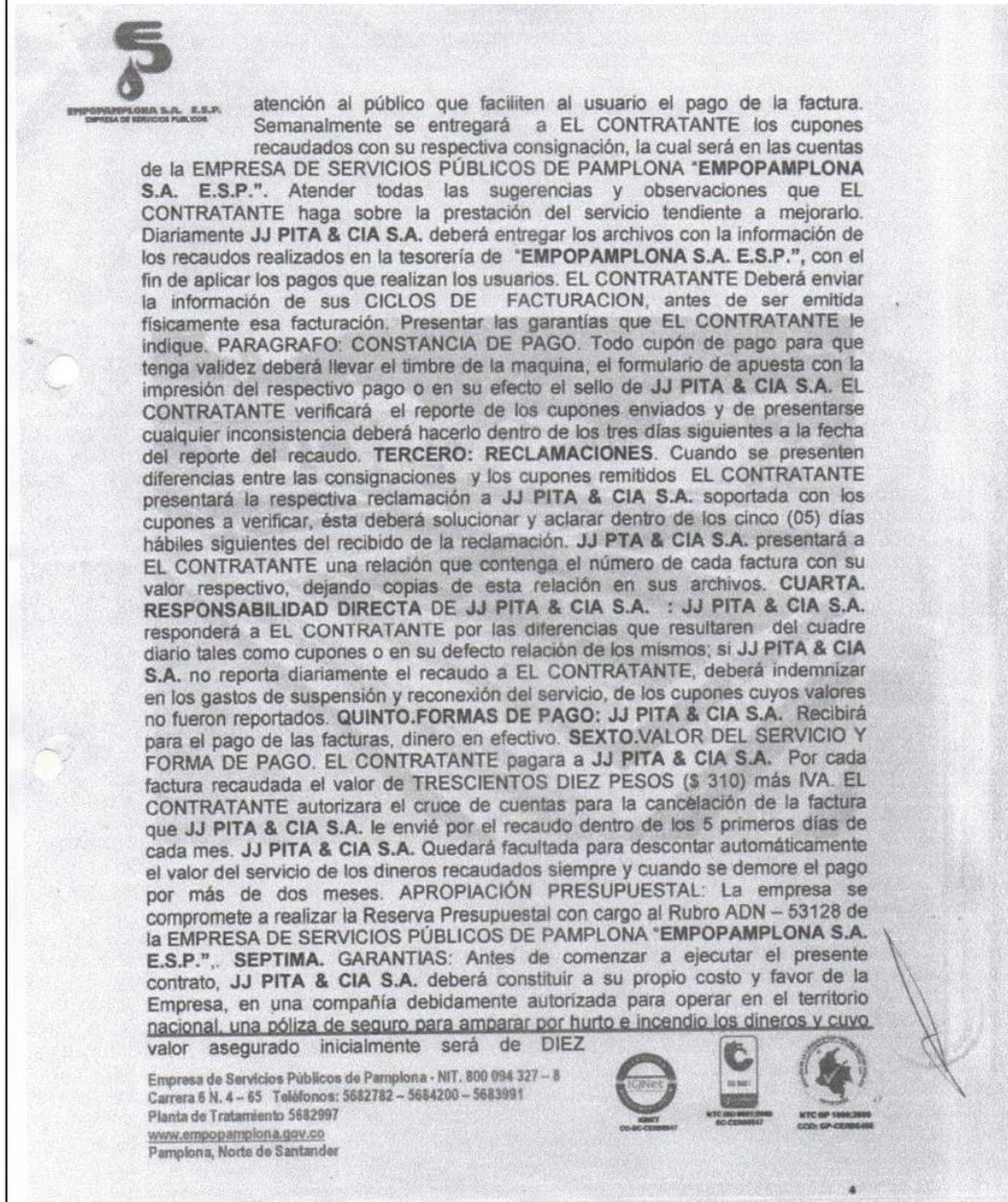
Entre los suscritos a saber **MARIO AUGUSTO CONTRERAS MEDINA**, identificado con la Cédula de Ciudadanía N° 88.159.255 de Pamplona, quien en su carácter de Gerente de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PAMPLONA "EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.", empresa legalmente constituida con NIT 800.094.327-8, ubicada en la carrera 6ª N° 4-65 Pamplona – Norte de Santander, Teléfono 5682782, y quien en adelante se llamara EL CONTRATANTE, y **JJ PITA & CIA S. A.** inscrita en la cámara de comercio el 25 de marzo de 1975 con NIT. 890.501.734-7 ubicada en la avenida 6# 10-54 centro de la ciudad de San José de Cúcuta – Norte de Santander, representada por **REINALDO ROJAS CASTELLANOS**, identificado con cedula 13.449.335 de Cúcuta, quien en adelante se llamara EL CONTRATISTA, se ha celebrado el siguiente contrato, previa las siguientes consideraciones: 1) que EL CONTRATANTE debe facilitar a los usuarios el pago de los servicios que presta. 2) JJ PITA & CIA S.A. Ha ofrecido a EL CONTRATANTE el servicio de recaudo del pago de facturas por servicios públicos. 3) que dentro del objeto social de JJ PITA & CIA S.A. se le faculta para recaudar dineros por estos conceptos. El presente contrato se regirá por las siguientes cláusulas: PRIMERA: JJ PITA & CIA S.A. se compromete con EL CONTRATANTE a recaudar el pago de las facturas por concepto de servicios públicos, con su propio personal y con autonomía administrativa para lo cual EL CONTRATANTE no tendrá ningún vínculo laboral con el personal de JJ PITA & CIA S.A. por el desarrollo del objeto del presente contrato. SEGUNDA. OBLIGACIONES DE JJ PITA & CIA S.A.: JJ PITA & CIA S.A. Se compromete para cumplir con el objetivo del presente contrato en dotar sus oficinas con caleros eficientes que le den al usuario una atención ágil, implementando horarios flexibles de

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona - NIT. 800 094 327 - 8  
Carrera 6 N. 4 - 65 Teléfonos: 5682782 - 5684200 - 5683991  
Planta de Tratamiento 5682997  
[www.empopamplona.gov.co](http://www.empopamplona.gov.co)  
Pamplona, Norte de Santander



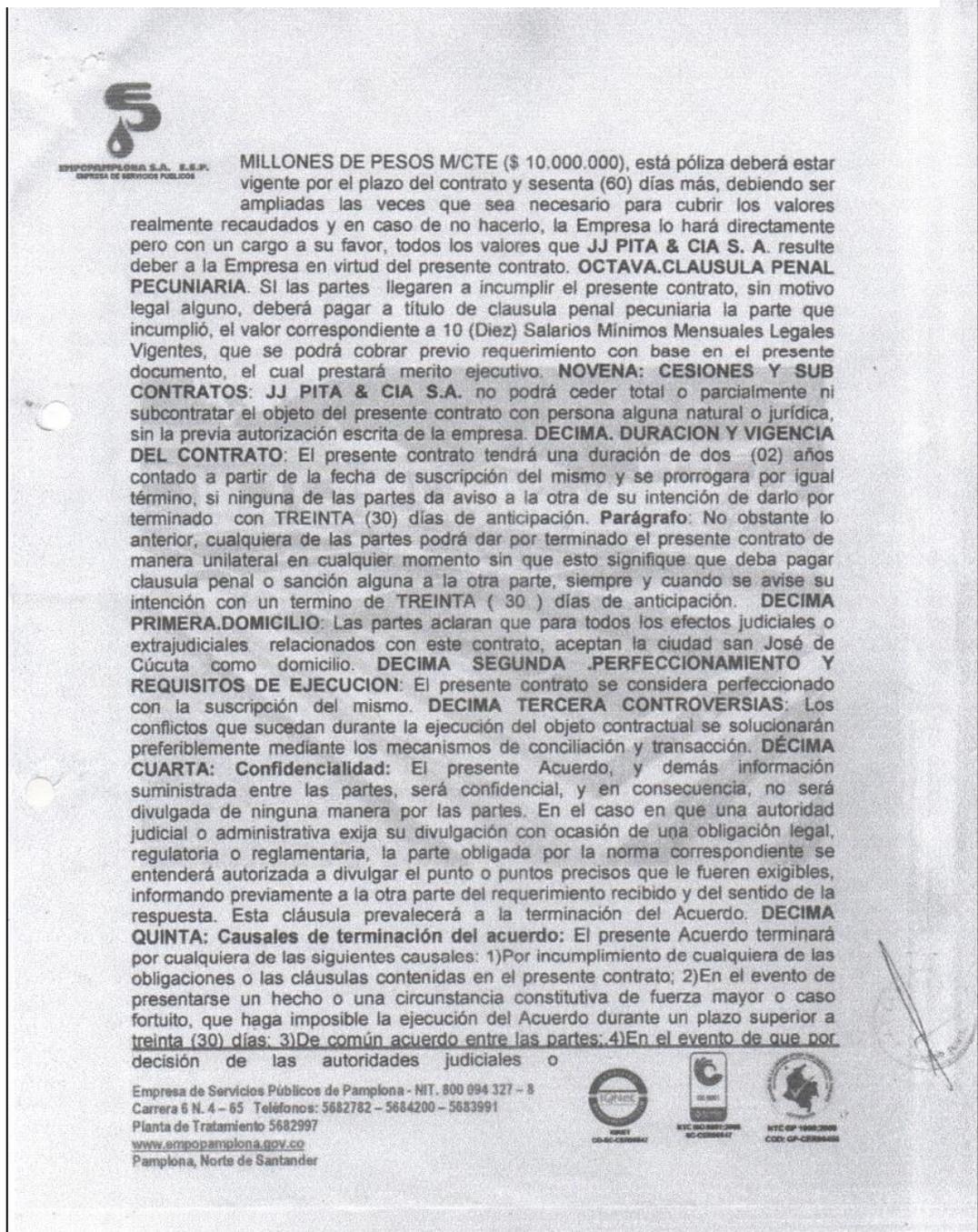
Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

Figura 12. Contrato de recaudo de facturación (continuación)



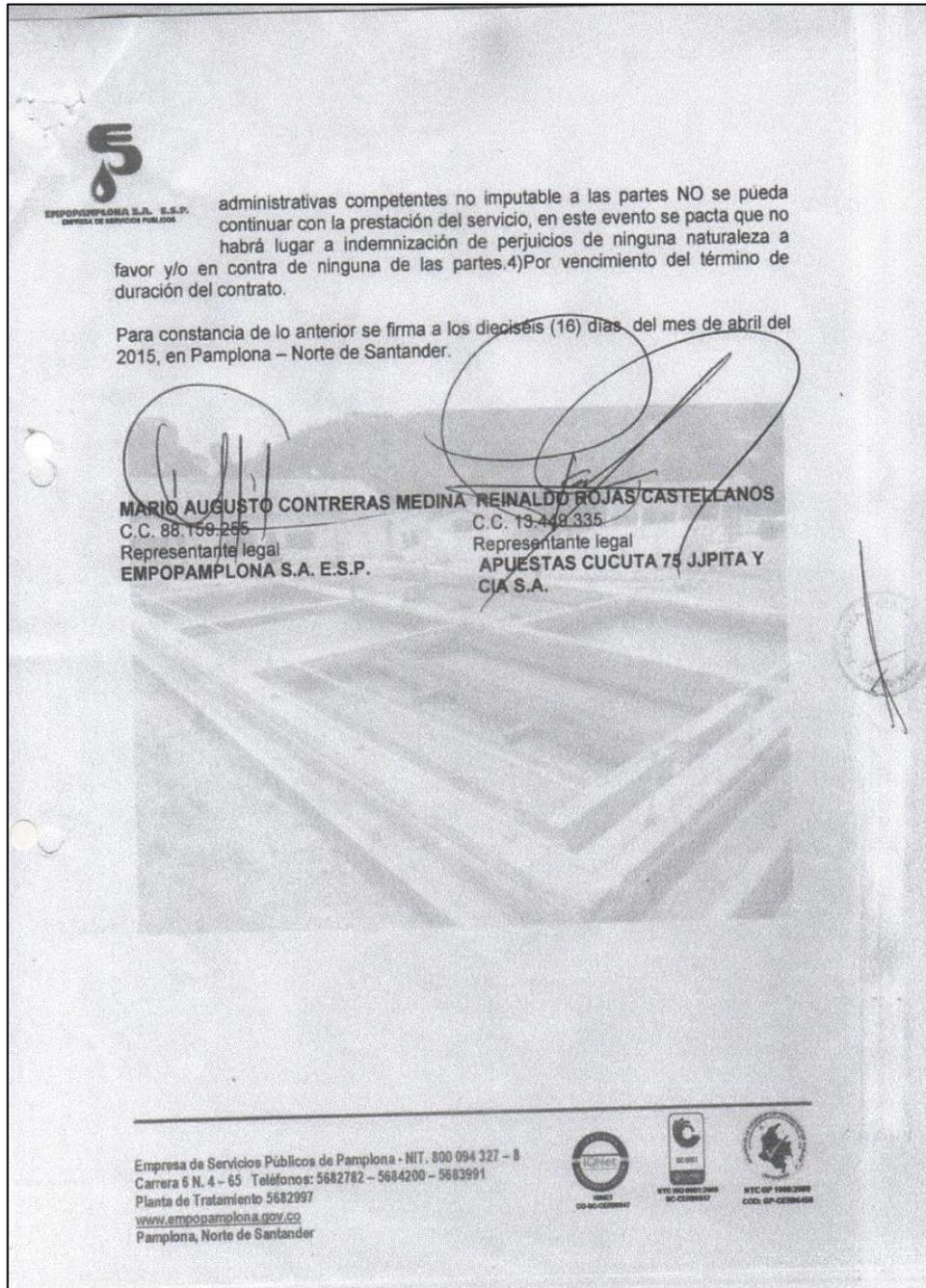
Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

Figura 13. Contrato de recaudo de facturación (continuación)



Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

Figura 14. Contrato de recaudo de facturación (continuación)



Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

Figura 15. Resumen de recibos de caja

EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS  
800094327-8

Pág: 1  
Fecha: 23/05/2018 8:18:

RESUMEN DE RECIBOS DE CAJA POR COBRADOR

Sucursal: PRINCIPAL Rango de Fechas: Enero 1 de 2018 - Marzo 31 de 2018

CODIGO	NOMBRE	VALOR NETO RECIBIDO
00	VARIOS	25,324,948.00
001	BANCO POPULAR	2,652,300.00
008	SERVI EXPRESS	9,747,880.00
009	BANCO AGRARIO	33,703,655.00
010	COOGUASMALES	20,472,091.00
011	TESORERIA EFECTIVO	33,917,885.00
012	COOMEVA	15,644,800.00
016	JURISCOOP	315,548,397.00
020	JUAN CARLOS RINCON CASTLLO	0.00
021	BANSERVICIOS	40,011,018.00
025	JJ PITA	474,073,841.00
1094268441	YENITH AZUCENA PABON VERA	140,315,379.00
1094271745	HERVIN DAVID MEDOZA VILLAMIZAR	585,010,236.40
	TOTAL	1,696,422,431.
	TOTAL RECIBOS:	32,714

Page 1 of 1

ES 8:18 23/05/2018

Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

Figura 16. Resumen de recibos de caja

EMPOPAMPLONA S.A. - SERVICIOS PUBLICOS  
800094327-8

Pág: 1  
Fecha: 23/05/2018 8:17:

RE SUMEN DE RECIBOS DE CAJA POR COBRADOR

Sucursal: PRINCIPAL Rango de fechas: Abril 1 de 2018 - Abril 24 de 2018

CODIGO	NOMBRE	VALOR NETO RECIBIDO
00	VIARIOS	3,077,895.00
009	BANCO AGRARIO	19,332,502.00
011	TESORERIA EFECTIVO	10,458,742.10
012	COOMEVA	26,527,203.00
016	JURISCOOP	57,849,775.00
025	JJ PITA	175,104,650.00
1094266923	CAICEDO SERRANO JUAN MANUEL	19,856,388.00
1094268441	YENITH AZUCENA PABON VERA	131,989,572.00
1094271745	HERVIN DAVID MEDOZA VILLAMIZAR	200,511,930.00
	TOTAL	644,708,457.90
	TOTAL RECIBOS:	10,497

Page 1 of 1

ES 8:17 23/05/2018

Fuente: EMPOPAMPLONA (2018)

### 2.5.7 Aplicación de la técnica de investigación

Esta técnica se desarrolla con el fin de recolectar información para seguidamente analizarla y así determinar aspectos del proceso de recaudo. Los aspectos que se tendrán en cuenta son la razón por la cual se establecen estos convenios y si se está cumpliendo esta razón es decir si estos convenios son beneficiosos para la empresa.

La recolección y análisis de la información la vamos a tomar a partir de:

- Entrevista realizada al jefe de tesorería, Fabian Gamboa

La entrevista se realiza a Fabian Gamboa quien se desempeña como tesorero y tiene amplia experiencia por la trayectoria que tiene en el cargo, su conocimiento acerca del proceso nos brinda información veraz, el propósito de la entrevista es

conocer el punto de vista del tesorero acerca del recaudo por intermedio de convenios con entidades recaudadoras y que opciones ve el que puedan servir en vistas de opciones de mejoras en el proceso.

## **2.5.8 Hallazgos**

- Los convenios benefician tanto al usuario ya que hay más cobertura y oportunidades de pago y a la empresa porque agiliza el recaudo.
- El costo que cobran las entidades por comisión es pactado dentro de los convenios, aunque después de cada periodo se va modificando en común acuerdo de las dos partes
- El proceso de recaudo por intermedio de las entidades recaudadoras se está llevando de manera adecuada, se presentan en ocasiones inconvenientes asociados con errores en el registro de los valores, pero no conllevan a errores más grandes.
- La larga cola de espera en las cajas de la empresa se da porque los equipos con los que se cuenta actualmente no ofrecen rapidez en el flujo de información dentro del sistema.
- Siempre que una factura se paga más de una vez este pago se registra como un anticipo, el usuario no pierde su dinero y la empresa anticipa recaudo.
- Los usuarios pueden pagar desde otro punto de pago diferente a los de Pamplona ya sea en las entidades recaudadoras que tienen sucursales en otras ciudades o consignando directamente a la cuenta de la empresa, aunque esta última opción es un poco tediosa ya que tienen que enviar por correo la consignación y los datos para poder identificar al usuario que realiza el pago además de que conlleva un gasto de mayor tiempo.
- Se podría implementar la forma de pago en línea, pero sería muy costoso, la empresa no está interesada en este tipo de pago

## **2.5.9 Papeles de trabajo**

### **2.5.9.1 Entrevista**

1. ¿Qué considera más beneficioso y rentable para la empresa, realizar el recaudo por medio de entes recaudadores independientes o por medio de sus propias cajas?

R/ Las dos formas ayudan al usuario, y hay entidades que no cobran por el recaudo

2. ¿cuánto cobra cada ente recaudador por cupón que recibe?

R/ 300 pesos más IVA, a excepción de Juriscoop

3. ¿Actualmente con que entes recaudadores tiene convenios la empresa?

R/ Con JJ pita, Juriscoop, Banco popular, Banco agrario, Bancoomeva.

4. ¿Porque cree que hay entidades que reciben pagos de la factura de la empresa sin tener un convenio establecido?

R/ Lo hacen mediante convenios internos con alguna de las que tiene convenio con empopamplona

5. ¿Se presentan errores en las transacciones que se registran en las entidades recaudadoras fuera de la empresa? ¿En que afecta la cuenta de deudores?

R/ Si, en algunas ocasiones se presentan errores al momento de diligenciar el archivo plano, afecta en la facturación.

6. ¿Hay algún método de selección o estudio para saber con quién se puede hacer convenios y con quien no? ¿cómo se establecen los convenios?

R/ Ese tema lo maneja el área jurídica

7. ¿Cuál entidad recaudadora ofrece mejor prestación de servicios como menor cobro de comisión, mayor rapidez de registro de transacciones, veracidad de los valores recaudados?

R/ Menor cobro: Juriscoop; mayor registro: JJ pita; veracidad de valores: todos.

8. ¿Cómo ve que se está desarrollando el proceso de recaudo por intermedio de entidades recaudadoras?

R/ El proceso de recaudo se está llevando de manera adecuada los únicos inconvenientes que se presentan en ocasiones son errores de registro de valores, o en algunos casos demora por parte de las entidades en traer los cupones para registrarlos, pero no son problemas de mayor importancia

9. ¿Los usuarios pueden realizar pagos desde cualquier parte del país?

R/ Si, los usuarios pueden pagar la factura desde otra ciudad, el usuario lo puede hacer consignando a la respectiva cuenta de la empresa y envía la foto de la consignación al correo de tesorería para verificar, aunque este proceso es tedioso

10. ¿El valor que cobran por recaudo ha sido el mismo o con el paso del tiempo ha cambiado?

R/ El valor de la comisión que cobran a la empresa se establece dentro del convenio, actualmente es de 300 pesos más IVA, anteriormente era de 280 pesos.

11. ¿Qué mejora propondría al proceso de recaudo por intermedio de entidades recaudadoras?

R/ Se podría implementar el proceso de pago en línea, pero la implementación de este proceso es demasiado costosa, además no se hace de tanta importancia.

12. ¿Qué ocurre cuando se paga una factura en una entidad recaudadora y se vuelve a pagar esa misma factura en otro punto de recaudo?

R/ Si el usuario paga en una entidad recaudadora y después por falta de conocimiento vienen a la empresa y cancelan nuevamente la factura al momento de ingresar el pago al sistema este inmediatamente genera una alerta donde se notifica que ya ha sido cancelada la factura y no se recibe el pago, en otro caso si el usuario cancela en una entidad recaudadora y por falta de conocimiento se vuelve a pagar la factura en cualquier otra entidad recaudadora el pago se recibe ya que ellos no manejan el mismo sistema y no pueden identificar que la factura ya ha sido cancelada, en ese caso el pago se registra como un anticipo que para la próxima factura se restara al valor que debe cancelar.

13. ¿Si se hace una relación que es menos costoso entre, contratar más personal para la función de cajero o pagar la comisión por los cupones recaudados?

R/ sería más costoso contratar un nuevo cajero por los valores que conlleva la prestación de sus servicios más las prestaciones que hay que pagar, además se deberían adquirir nuevos equipos.

### **2.5.10 Evaluación de la información obtenida**

Según la información que se puede obtener y por medio del análisis que se realizó a esta, se puede señalar que:

Los convenios se establecen con las entidades recaudadoras porque la ley lo permite, así lo establece el artículo 21 del Decreto 1842 de 1991.

El estudio previo a establecer convenio con alguna entidad recaudadora está a cargo del asesor jurídico, los convenios que hay establecidos están desde el año 2001 en algunos casos, los más antiguos que se han ido renovando con el paso del tiempo.

Los convenios se establecen con los fines de:

Primero que los usuarios tengan más de un punto donde puedan pagar la factura de los servicios que presta la empresa, ya que la empresa actualmente solo cuenta con dos cajas y que para atender la cantidad de usuarios sería muy tedioso, pues el número de usuarios es de aproximadamente 14.500, además de que los usuarios tendrían que hacer grandes filas para poder acceder al pago, además se puede decir que por medio de las entidades recaudadoras se amplía el horario de recepción de pagos pues en el caso de JJ pita es una entidad que ofrece atención al público hasta las 8 de la noche y que además abre sus puertas los días sábado y domingo.

La empresa se ve beneficiada con estos convenios ya que por un lado se ahorra el gasto de personal que se debería cancelar a un número mayor de cajeros que pudiera atender a tan gran cantidad de usuarios, también el tener estos convenios agiliza el recaudo, ya que se tiene mayor cobertura geográfica con puntos de pago; en la empresa solo hay dos cajas registradoras mientras que con los convenios se llegan a tener alrededor de 15 puntos de pagos y que además estarían distribuidos en gran parte del área urbana, JJ pita es el ente recaudador que más puntos de pago tiene, se habla alrededor de 10 oficinas que están distribuidas en todo el área urbana de Pamplona.

Se presentan problemas en el caso en que las entidades recaudadoras reciben facturas que están para suspensión de servicio, cuando estas no están autorizadas para recibir estas facturas, ya que se presentan inconvenientes puesto que las entidades recaudadoras en algunos casos demoran hasta más de dos días en llevar los cupones a la empresa, por lo que no se registra el pago a tiempo y en algunos casos se alcanzan a realizar los cortes de servicios cuando ya el usuario ha realizado el pago solo que el respectivo pago no está registrado en el sistema.

Se presentan errores en el registro ya que hay entidades que directamente con Empopamplona no tienen ningún convenio establecido, solo tienen convenio con la entidad que, si tiene establecido convenio con Empopamplona, en estos casos se presentan errores en el registro pues el sistema no reconoce dichos pagos.

### 2.5.11 Diagnóstico del proceso de recaudo

**Tabla 13. Diagnóstico del proceso de recaudo**

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los convenios se establecen bajo la normatividad.</li> <li>• Los convenios agilizan tiempo de recaudo.</li> <li>• Favorece tanto a usuarios como a la empresa</li> <li>• Menos congestión en las cajas.</li> <li>• Oportunidad de empleo</li> <li>• Comodidad de pago para el usuario</li> <li>• JJ pita recibe pagos los días sábados y domingos.</li> <li>• Mayor cobertura</li> <li>• Los convenios cuentan con pólizas de seguro para riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las entidades reciben facturas que están para suspensión del servicio cuando no lo deben recibir.</li> <li>• Las entidades recaudadoras tardan en llevar los cupones y enviar las relaciones de los pagos al área de facturación.</li> <li>• En algunos casos se presentan errores con la cantidad que se recibe y se registra por parte tanto de las entidades recaudadoras como por las cajas.</li> <li>• En ocasiones hay errores en cuanto al usuarios al que se le registra el pago</li> <li>• En el momento solo hay convenio con JJ pita y Bancos reduciendo posibilidades de recaudo</li> <li>• Los equipos que están a disposición de los cajeros no ofrecen un proceso más ágil y rápido</li> <li>• En algunos casos se recibe doble pago de la misma factura</li> </ul>

Fuente: Carrillo (2018)

### 2.5.12 Estrategias para recaudo por intermedio de convenios de recaudo

Una vez finalizado el proceso de auditoria se determina que el proceso de recaudo por intermedio de entidades recaudadoras se está desarrollando de manera adecuada, se detectan algunas inconsistencias pero que como tal no representan un riesgo mayor que afecte el proceso, se señalan las posibles mejoras que se pueden agregar al proceso con el fin de optimizarlo.

- Establecer dentro de los convenios que cada entidad haga llegar al finalizar el día o a primera hora del día siguiente los respectivos cupones, con el fin de agilizar el tiempo de registro.
- Establecer que las entidades no reciban pagos de las facturas que están para corte del servicio.
- Implementar un sistema de pagos en línea que permita a los usuarios efectuar pagos debitando los recursos de sus cuentas de ahorro y/o corriente en la entidad financiera en la cual el usuario tenga sus recursos, para luego éstos ser

depositados en la cuenta de la empresa, esta sería una estrategia que mejoraría notoriamente la calidad de servicios de la empresa, pero es bastante costosa.

## **2.6 INFORME DE AUDITORIA**

**Fecha del Informe: 24/05/2018**

**Nombre de la Entidad: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PAMPLONA  
EMPOPAMPLONA S.A E.S. P**

**Auditoria operacional aplicada a la recuperación de cartera y al recaudo por intermedio de entidades recaudadoras**

### **Objetivos**

- Evaluar el proceso de recuperación de deudores
- Evaluar el recaudo por intermedio de entidades recaudadoras

**Lugar de la Auditoría: Empresa de Servicios Públicos de Pamplona  
Empopamplona S.A E.S. P**

### **Herramientas utilizadas**

Técnicas de auditoria, Inspección (inspección documental), investigación (entrevista, cuestionario), observación (verificación ocular)

### **Alcance**

- Verificación de la existencia de políticas para el recaudo de deudores y el cumplimiento de estas, e Identificación de oportunidades de mejora en el proceso
- Evaluación del recaudo por intermedio de entidades recaudadoras, Identificar falencias en el proceso de recaudo y señalar las oportunidades de mejora

El informe final de auditoría hace énfasis en la recuperación de la cuenta de deudores y el recaudo por intermedio de entidades recaudadoras, este informe se ha basado en las diferentes técnicas que se han explicado y desarrollado anteriormente, basados en los antecedentes los cuales son las base de

confirmación ya que son las políticas o normas establecidas por la ley u otras empresas, y la obtención de evidencia, papeles de trabajo que me han permitido dar una opinión de acuerdo a lo inspeccionado, investigado y observado durante el desarrollo de la Auditoria .

### **Auditoria al proceso de recuperación de deudores**

De acuerdo a la evaluación que se le hizo a la información obtenida y con la cual se pudo conocer el proceso actual de recuperación de la cuenta de deudores, se determina que los resultados de este proceso no son positivos puesto que no se ha logrado recaudar una cantidad considerable de la cuenta de deudores al contrario esta ha ido aumentando, se señala que los causas de este evento es principalmente que dentro de la empresa no existe un área encargada de la cobranza de esta cuenta, anteriormente se ha optado por contratar a externos aunque este proceso es costoso para la empresa; no se ha realizado un estudio de los deudores, no se han proyectado nuevas políticas de recuperación de deudores, hace falta complementar y fortalecer el proceso que actualmente se desarrolla.

### **Aspectos a mejorar**

- Analizar la posibilidad de incluir dentro del plan operativo acciones que permitan mejorar el proceso de recuperación de la cuenta deudores, no solamente las actividades rutinarias del proceso
- Analizar la posibilidad de implementar nuevos procesos y hacer los ajustes necesarios
- Implementar un mecanismo de seguimiento a los usuarios deudores
- Realizar un formato de fraudes
- Activar los mecanismos jurídicos para el recaudo de la cuenta de deudores
- Fortalecer el proceso de cortes de servicio
- Establecer requisitos para conceder financiaciones, solicitar garantía de pago

### **Auditoria al proceso de recaudo por intermedio de entidades recaudadoras**

En cuanto a la evaluación de este proceso doy una opinión positiva ya que los convenios de recaudo están cumpliendo con los fines para los cuales se establecen,

la empresa se ve beneficiada puesto que se agiliza el recaudo al contar con más puntos de pagos con lo cual se llega a tener mayor cobertura sin que estos sean costosos para la empresa, además de que se ofrece un mejor servicio al usuario; por otra parte se evidencia que se presentan errores en cuanto al registro o demora a la hora de descargar los pagos, pero que como tal no afectan significativamente el proceso de recaudo, en conclusión el proceso de recaudo se desarrolla de la manera adecuada además que beneficia a la empresa pues están cumpliendo la finalidad por la cual se estipulan.

### **Aspectos a mejorar**

- Mejorar el proceso de registro de las cajas de la empresa de los pagos en el sistema, eliminar errores de registros en el sistema TNS
- Mejorar el proceso de registro de los pagos por parte de las entidades recaudadoras, eliminar errores de registro de las cantidades de los pagos
- Agilizar el tiempo de entrega de reporte de los cupones consignados por parte de las entidades recaudadoras
- Establecer dentro de los convenios que las entidades no deben recibir facturas que estén para suspensión del servicio
- Señalar dentro de los convenios que solo podrán recibir pagos las entidades que tienen convenio directamente

### **Recomendaciones**

Se observa que la empresa delega la parte jurídica de recuperación de deudores a un externo con quien se contrata, ya que en gestión comercial solo se llevan a cabo los procedimientos establecidos en el manual de funciones, hay la necesidad de asumir nuevos retos como la estructuración de un proceso más completo y ágil de cobranza que sea llevado a cabo internamente, así como proyectar nuevas políticas que acompañen este proceso.

En cuanto al recaudo por intermedio de entidades recaudadoras el proceso en general es el adecuado, se evidencian problemas en los registros de los pagos en el sistema, así como demora en el reporte de los pagos por parte de las entidades recaudadoras, se recomienda implementar un control para los funcionarios encargados del registro de los pagos, tanto en la empresa como en las entidades recaudadoras con el fin de eliminar estos errores, y para el tiempo de reporte se debe establecer dentro de los convenios que las entidades recaudadores al día

siguiente a primera hora efectúen el reporte de los pagos del día anterior; se recomienda restablecer el convenio con Juriscoop ya que es la entidad que no cobra por el recaudo y se genera mayor beneficio para la empresa

### 3 CONCLUSIONES

La empresa de Servicios Públicos EMPOPAMPLONA S.A – E.S.P, cumple en su totalidad con todos los requerimientos que la ley exige para poder desarrollar su objeto social, cuenta con todos los medios para emprender nuevos direccionamientos para crecer como empresa, cuenta con la experiencia y el buen nombre que han sido trayectoria de años, es la única empresa prestadora de servicios públicos de la provincia y una de las mejores del departamento, se recomienda constante mejoramiento para mitigar las pequeñas falencias encontradas.

En cuanto a la verificación de la documentación de la normatividad se puede decir que EMPOPAMPLONA S.A – E.S.P, cumple en su totalidad con el cumplimiento de las normas estipuladas por la ley para llevar a cabo medidas que permitan el recaudo, tanto recaudo ordinario como el recaudo de los deudores.

Se aprecia que la recuperación de deudores no ha sido tan buena ya que en la empresa no existe un área encargada de la cobranza, se debe llevar un mayor seguimiento a los usuarios deudores, las políticas que existen deben ser actualizadas, dentro del proceso de recuperación de la cuenta deudores se deben implementar estrategias que incentiven al usuario a cancelar su deuda.

El recaudo por intermedio de entes recaudadores ha sido favorable ya que permite agilidad y mayor cobertura de recaudo, así como mejor prestación de servicios a los usuarios por opciones de pago, también se evidencia que los convenios han sido económicos esto quiere decir que el costo por comisión de cupón recibido es menos costoso que lo que se supondría emplear más personal para cajeros, se recomienda restablecer convenio con Juriscoop ya que esta entidad no cobra comisión y por consiguiente genera mayor ingreso.

## 4 RECOMENDACIONES

Acerca de la recuperación de la cuenta de deudores se recomienda que internamente se cree un área que se encargue de la cobranza de deudores, sin que se tenga que contratar a externos, ya que esta última opción resulta más costosa para la empresa.

Se recomienda establecer un nuevo proceso que agilice la recuperación del recaudo de deudores como el que es señalado en este informe, ya que permitiría tener un mejor control y comunicación con los usuarios. Se recomienda implementar planes basados en descuentos de intereses que sirvan como incentivos para que los usuarios cancelen sus deudas.

Establecer como requisito garantías de pagos en las financiaciones que se otorgan, con el fin de eliminar los riesgos en incumplimientos de acuerdos de pago.

Reportar a los usuarios que incumplan en sus acuerdos de pago ante las agencias de riesgo.

Retomar nuevamente el proceso de cobros coactivos.

Se recomienda fortalecer la suspensión del servicio, ya que se evidencia inconsistencia en esta actividad, siendo este un mecanismo efectivo para recuperar cuentas de usuarios deudores.

Se recomienda actualizar el contrato de condiciones uniformes para la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como hacer cumplir cada uno de los artículos señalados en este.

En cuanto a recaudo por intermedio de convenios se aconseja modificar los términos y condiciones con el objetivo de agilizar el tiempo de reporte de pagos y eliminar errores de registro.

Se sugiere organizar capacitaciones para los trabajadores, con el fin de fortalecer las capacidades de estos en el desempeño de sus actividades con el fin de promover un ambiente de mayor conocimiento y conciencia para que de esta manera la empresa cuente con recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador. Se recomienda tener en cuenta el presente trabajo, así como estudiar la viabilidad de las estrategias para que puedan ser implementadas.

## **5 ALCANCES DE LA PRÁCTICA**

Mi experiencia como pasante en la empresa de Servicios Públicos EMPOPAMPLONA S.A – E.S.P fue enriquecedora, me permitió acceder a la oportunidad de la experiencia laboral como auxiliar y ser un apoyo para el tesorero de la empresa, la práctica empresarial me permitió tomar el riesgo de conocer, practicar y aprender nuevos procedimientos, procesos y asumir responsabilidades, el trabajar en equipo, el adquirir responsabilidades que al inicio eran temerosas pero que al final nos dan la confianza de creer en nosotros mismos como personas y profesionales, esta primera experiencia de enfrentar el mundo laboral nos permite ver que el constante empeño en aprender, nos hace más competitivos, que cada día sea una oportunidad de aprendizaje y experiencia para mejorar mi formación académica y crecimiento personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ACTUALICESE (2018), "Deterioro de cartera". {En línea}. {2 de junio de 2018}. disponible en: (<https://actualicese.com/actualidad/2017/10/18/deterioro-de-cuentas-por-cobrar-tratamiento-como-gasto-deducible/>)

Anónimo. (2018), "Tipos de información primaria y secundaria". {En línea}. {30 de mayo de 2018}. disponible en: (<http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>)

EMPOPAMPLONA (2018), "Estructura organizacional". Estatutos de la empresa. Colombia.

EMPOPAMPLONA (2018), "Funciones de la tesorería". Manual de funciones de tesorería. Colombia.

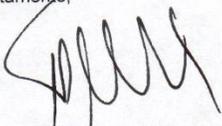
EMPOPAMPLONA (2018), "Mapa de procesos". Manual de calidad. Colombia.

EMPOPAMPLONA (2018), "Sobre Nosotros" {En línea}. {30 de mayo de 2018}. disponible en: (<http://www.empopamplona.com/site/>)

EPM (2018). "Políticas de EPM". {En línea}. {2 de junio de 2018}. Disponible en: (<https://www.epm.com.co/site/Portals/0/documentos/Resoluciones/cuentas-por-cobrar.pdf>)

GERENCIE (2018), Auditoria operativa. {En línea}. {30 de mayo de 2018}. disponible en: (<https://www.gerencie.com/auditoria-operativa.html>)

## Anexo 1. Carta de presentación

	Universidad de Pamplona Pamplona - Norte de Santander - Colombia Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co
Pamplona, 22 de enero de 2018	GA170.90PA00.10-009
Señora <b>Laura Yazmin Rodriguez Arias</b> Gerente EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P. Ciudad	<b>EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.</b> Recibi <u>DANA GELVEZ</u> Nº Rad. <u>0007</u> Fecha <u>22 ENE 2018</u> Hora <u>4:03PM</u> Folio <u>1</u> Con Destino _____
Cordial saludo.	
Respetuosamente solicito su colaboración, para que el estudiante, <b>DARLIN MAURICIO CARRILLO MOGOLLON</b> , identificado con Cédula de Ciudadanía N° 1.094.274.192 de X semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el primer periodo académico del año 2018, en esa Empresa.	
Nuestro estudiante, profesional idóneo, competente para desempeñarse en el ámbito de los sistemas contables, con capacidad de análisis e investigación para la toma de decisiones, espíritu de liderazgo y eficiente capacidad para la gestión de procesos financieros; formación Integral en lo social, humanístico, tecnológico y contable, para cumplir funciones de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y Externa, Asesorías contables, financieras y tributarias.	
La práctica cuenta con este Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo participe del proceso a su superior inmediato; comprende un periodo mínimo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.	
Manifiesto a Usted mi sentido de gratitud, al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica del estudiante, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente, en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.	
Información de contacto: correo electrónico, cenprac@unipamplona.edu.co, telefex (097) 5681761, Universidad de Pamplona.	
Atentamente,	
	
<b>ÁLVARO PARADA CARVAJAL</b> Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial	
	
Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz	

## Anexo 2. Carta de aceptación



1DE-100.08.02-0033.

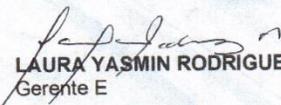
Pamplona, 23 de Enero de 2018

Señor:  
**ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de práctica y asesoría empresarial

Atento Saludo.

La presente tiene como fin, comunicarle que la Empresa Empopamplona S.A. E.S.P. acepta la realización de la pasantía del joven **DARLYN MAURICIO CARRILLO MOGOLLON** identificado con C.C 1.094.274.192 expedida en Pamplona, del programa **CONTADURIA PUBLICA**, quien se desempeñará como Pasante, bajo el direccionamiento del señor **FABIAN ALEXANDER GAMBOA**, Tesorero.

Atentamente,

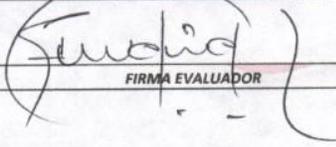
  
**LAURA YASMIN RODRIGUEZ ARIAS**  
Gerente E

Proyecto: Mayid Lorena Gegen  
J.T Humano

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona - NIT. 800 094 327 - 8  
Carrera 6 N. 4 - 65 Teléfonos: 5682782 - 5684200 - 5683991  
Planta de Tratamiento 5682997  
[www.empopamplona.gov.co](http://www.empopamplona.gov.co)  
Pamplona, Norte de Santander



### Anexo 3. Reporte de Evaluación

 <b>REPORTE DE EVALUACIÓN</b>		Universidad de Pamplona Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial Pamplona (Norte de Santander) Km 1, Vía Bucaramanga Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co cenprac@unipamplona.edu.co			
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante				
<b>ESTUDIANTE:</b>	Mauricio Cavillo M.	<b>ORGANIZACIÓN:</b>	EMPOPAMPLONA S.A.		
<b>PROGRAMA:</b>	Contaduría Pública	<b>DEPENDENCIA:</b>	GESTIÓN FINANCIERA- TESORERÍA		
<b>EVALUADOR:</b>	Fabian Gamboa G.	<b>FECHA:</b>	31-05-2018		
CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)					
INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
<b>ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN</b> Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.		X			• Apoyo varios procesos de la organización
<b>INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO</b> Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.		X			• Servicial y realizó labores encomendadas.
<b>INICIATIVA Y APORTES</b> Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.		X			• Se preocupaba por el mejoramiento continuo de la dependencia
<b>RESPONSABILIDAD</b> Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	X				• Responsable con las funciones
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b> Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.		X			• Eficiente
<b>PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b> Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.		X			• Se presentaba a tiempo
<b>COMUNICACIÓN</b> Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.		X			• Expresa sus ideas en forma clara
<b>MADUREZ</b> Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.		X			• Profesional serio
<b>ENTUSIASMO</b> Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.		X			• Es optimista y tiene buena actitud
<b>CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO</b> Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	X				
<b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b> Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.		X			
<b>CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:</b>					
<b>ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:</b>	Liderazgo		Proactividad		
	Comunicación		Generación de Propuestas		
	Otra, ¿Cuál?				
<b>EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPERATIVAS:</b>	SI		¿Por qué?		
	NO				
<b>RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:</b>					
 FIRMA EVALUADOR			FIRMA PRACTICANTE		

## Anexo 4. Reporte de autoevaluación



**CENPAE**

# REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial  
 Pamplona (Norte de Santander)  
 Km 1, Vía Bucaramanga  
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co  
 cenprac@unipamplona.edu.co

---

**Nombre del Estudiante:** DARLIN MAURICIO CARRILLO HOSGOTON

**Nombre de la Empresa:** EMPDAMPONA SA E.S.P

**Dependencia Entidad:** TESORERIA

**Fecha:** D / M / A

**Programa:** CONTADURIA PUBLICA

**Evaluador:** FABIAN ALEXANDER GAMBA

---

**OBJETIVO:** Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

- 1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.
 

1.1. Unipamplona <input type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input checked="" type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input type="checkbox"/> Especifique ¿Cuál Otro? <input style="width: 100%;" type="text"/>			
- 2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio?
- 3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI  NO 

Explique
- 4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?
 

4.1. Académicas <input type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	--	--

Explique
- 5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI  NO
- 6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.
 

6.1. Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>	6.4. Participación <input type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input checked="" type="checkbox"/>	6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/>	6.7. Creatividad <input type="checkbox"/>	6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>

¿Cuál?
- 7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.
 

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
<b>Ciudadano Autónomo</b> Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	5.0	De acuerdo a la evaluación de la dependencia cumplí a totalidad en los objetivos
<b>Científico</b> Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4.5	Presente puntualmente los informes, en una sola ocasión hubo demora pero no significativa
<b>Profesional</b> Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5.0	Me desempeño activa y responsablemente dentro de la entidad.
<b>Nota Integral</b>		

## Anexo 5. Certificación de socialización de informe de Auditoría

  
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

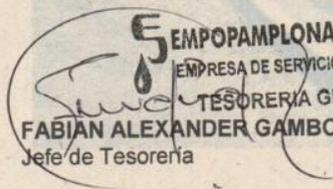
Pamplona, 30 de Mayo de 2018 CODIGO: 3GF3-504.08.01-0100

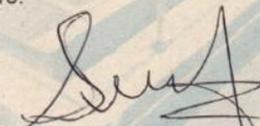
**LOS SUSCRITOS TESORERO Y JEFE DE GESTIÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA**

**CERTIFICAN:**

Que el señor **MAURICIO CARRILLO MOGOLLÓN**, identificado con de Cédula de Ciudadanía No. 1.094.274.192 expedida en Pamplona Norte de Santander, estudiante del Programa de Contaduría Pública de la Universidad de Pamplona, quien se encuentra realizando su práctica laboral en esta entidad, el día Miércoles treinta (30) de Mayo del año en curso, realizo la socialización de los resultados del informe de auditoría al proceso de recuperación de cartera y recaudo por intermedio de entidades recaudadoras, indicando los aspectos encontrados y señalando las respectivas recomendaciones de mejora, con el fin de fortalecer los procesos.

Se expide la presente a solicitud del interesado, en Pamplona Norte de Santander los treinta y un (31) días del mes de Mayo de 2018.

  
**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**TESORERÍA GENERAL**  
**FABIAN ALEXANDER GAMBOA**  
Jefe de Tesorería

  
**SEIDY PATRICIA TORRES**  
Jefe de Gestión Comercial

---

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona · NIT. 800 094 327 – 8  
Carrera 6 N. 4 – 65 Teléfonos: 5682782 – 5684200 – 5683991  
Planta de Tratamiento 5682997  
[www.empopamplona.gov.co](http://www.empopamplona.gov.co)  
Pamplona, Norte de Santander

  
ISO 9001  
CO-80-CER06847

  
NTC ISO 9001:2008  
SC-CER06847

  
NTC GP 1006:2008  
COD: GP-CER06456

## Anexo 6. Certificación de terminación de practica



Código: 3TH-500.05-01-0102

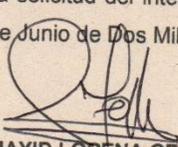
**LA SUSCRITA JEFE DE TALENTO HUMANO  
DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P.**

**HACE CONSTAR**

Que revisado el archivo histórico, el manual de contratación y funciones de la Empresa de Servicios Públicos Empopamplona S.A. E.S.P., El estudiante **DARLYN MAURICIO CARRILLO MOGOLLON**, identificado con cédula de ciudadanía N.º **1094.274.192** expedida en Pamplona NDS, de Contaduría Pública, realiza la Práctica empresarial en el área de **TESORERIA** desde el día 19 de Febrero de 2018 al 20 de Junio de 2018, realizando las siguientes funciones:

- Atención al cliente
- Ejecutar los diversos trabajo de oficina relacionada con el área administrativa
- Registros contables
- Manejo de archivo
- Verificación, tramitación de documentos
- Apoyo al área de Tesorería

La presente se expide a solicitud del interesado, en la ciudad de Pamplona a los cinco (5) días del mes de Junio de Dos Mil Dieciocho (2018).

  
**MAYID LORENA GEGEN VILLAMIZAR**  
**JEFE DE TALENTO HUMANO**

Empresa de Servicios Públicos de Pamplona - NIT. 800 094 327 - 8  
Carrera 6 N. 4 - 65 Teléfonos: 5682782 - 5684200 - 5683991  
Planta de Tratamiento 5682997  
[www.empopamplona.gov.co](http://www.empopamplona.gov.co)  
Pamplona, Norte de Santander



**Anexo 7. Socialización con el jefe de tesorería**



**Anexo 8. Socialización con la jefe de gestión comercial**

