aguas de Barrancabermeja SA E.S.P	SISTEMA DE GESTION	Código: CGE-FR-002
		Página: 1
	PLAN DE MEJORA PARA LA GESTIÓN DEL RECAUDO DE CARTERA	Versión: 1
		Vigente a partir de: 18-08-2017

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL/UNIDAD AUDITABLE CARTERA

RESPONSABLE (LIDER DE PROCESO): SUBGERENTE COMERCIAL

FECHA SUSCRIPCIÓN DEL PLAN: 29 DE ABRIL DE 2020

FUENTE QUE GENERA EL PLAN DE MEJORMIENTO. Marque con una x según aplique :

Evaluación de Competencias: ___ Hallazgos Auditoría Interna: X Monitoreo Plan Indicativo: ___ Mapa de Riesgos: X Mapa anticorrupción: ___ **Otro: x Cual? Meta No Efectiva del Plan de Mejora Institucional suscrito con el Ente de Control Distrital, meta no efectiva con el ente de Control Interno, salvedad de la revisoria Fiscal a la Vigencia 2019**

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO/OPORTUNIDAD DE MEJORA:

AUDITORIA A LA VIGENCIA 2019

Se evidencia que en el grupo 13 Cuentas por Cobrar, presenta un saldo a 31 diciembre de 2019 por valor de $10.356.173.721, que representa el 20% del total de los activos de $52.172.876.350.
Cuentas por cobrar compuesto por las siguientes cuentas: La 1318 PRESTACIÓN SERVICIOS PÚBLICOS, el saldo neto de esta cuenta a 31 diciembre de 2019, es de $10.108.523.718, equivalente al 19,38% del Total de los Activos, está conformadas por las subcuentas: 131802 Servicios Acueducto, por valor neto de $5.763.652.610 representando 11,05% del total del activo, y la cuenta 131803 de Servicios de Alcantarillado, por valor neto de $4.344.871.108 representando el 8.33%, y un deterioro acumulado a 31 de diciembre de 2019 por $5.880.044.796.Las cuentas por cobrar tuvo un incremento del 36.59%, en relación del 2018, se hace necesario fortalecer la gestión de recaudo de cartera, con procedimientos claros y efectivo, con el fin de recuperarla antes que prescriban el derecho a cobro; teniendo en cuenta que la cartera de la cuenta 1318 Deudores Servicios Públicos no corriente de presenta un saldo de $4.590.197.491, valor que viene descendiendo debido a la aplicación de la política del deterioro.

RIESGO IDENTIFICADO

Impacto negativo en los estados financieros y prescripción de obligaciones de los morosos.

En el primer semestre de la Vigencia 2020 y con base en la toma de responsabildiades por parte de la nueva Directiva Organizacional, en los meses de abril a julio los Subgerentes Comercial y Administrativo han adelantado mesas de trabajo para realizar un diagnóstico del estado de la cartera institucional, propuesto en tres fases, de las cuales al corte de la suscripción del presente informe han sido entregadas: Acta del 06 de mayo adjunta tema facturación y cartera, Acta del 10 de Junio adjunta tema estrategias de cartera.
Adicionalmente se adelantan actividades actualmente como soporte de la Gestión y como acción correctiva se plasma para monitoreo y evaluación en el presente Plan de Mejora presentado ante el CICCI por estar considerado como uno de los riesgos priorizados en el Mapa de Riesgos de la Vigencia 2020, una prioridad de la Directiva, un hallazgo reiterado en las vigencias 2018 y 2019 levantado por el ente de control distrital, un hallazgo reiterado por el ente de control interno, una salvedad de la revisora fiscal a la Vigencia 2019 y un requerimiento de la Junta Directiva.

No	ACCION A IMPLEMENTAR	ENTREGABLE	RESPONSABLE	TIEMPO PROGRAMADO PARA CUMPLIMIENTO DE ACCIONES (CUANDO)		MECANISMO DE SEGUIMIENTO INTERNO ADOPTADO POR LA ENTIDAD	
				INICIO	FIN	ANÁLISIS DE EFECTIVIDAD Y SOPORTE	FECHA
1	Diagnóstico del Estado de Cartera presentado al CICCI en tres fases. Base para las estrategias a implementar.	Tres Informes Diagnósticos	Subgerente Comercial y Subgerente Adminsitrativo	01/06/2020	15/09/2020		
2	Revisar la estructura de la factura en forma y contenido y presentar la propuesta a la Gerencia de ajuste en caso de requerirse	Informe de revisión para la mejora de la factura de prestación de servicios reportado al CICCI	Profesional III Cartera, Profesional III Facturación, Profesional IV de Gerencia	01/08/2020	31/08/2020		
3	Análisis de campos de la base de datos de usuarios comercial y parametrización de campos.	Un informe de gestión con cumplimiento de la Implementación	Profesional III Sistemas de Información y Profesional III de Cartera	01/06/2020	15/09/2020		
4	Diagnóstico estado actual cartera Identificar variables y reportes mensuales de cartera por edades y por estratos (acorde con la política, manual y reglamento vigentes).	Informe presentado.	Subgerente Comercial, Secretaria General, Jefe Unidad Jurídica y Profesional III Cartera SubComercial, Profesional III Grandes Clientes Subcomercial, Profesional III Gestión Social Subcomercial y Jefe Unidad de Pérdidas.	01/06/2020	31/08/2020		

5	Revisión y actualización de requerirse de los Documentos Institucionales soporte de la gestión de cartera (con base en los informes de auditoria de la Dirección de Control de Gestión y sus resultados, de la Auditoria Externa del ente de control municipal a la vigencia 2016, asi como del aparte del Informe de la Firma especializiada de Informe de auditoria al software Neptuno, liderazgo bajo la responsabilidad del Profesional III de cartera y con el soporte de los Comites Técnic de Sostenibilidad Contable y aprobación en CICCI, asi como la participación interdisciplinaria de la Secretaría General, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Unidad Financiera y el profesional IV de Gerencia						
5.1	Manual de Facturación, Politicas de Financiación y Reglamento Interno de Cartera (segmentación de la cartera roles y responsabilidades). Recordar que por estatuto requiere aprobación en Junta Directiva	Documentos adoptados en el Sistema de Gestión, socializados e implementados	Profesional IV de la Gerencia y Profesional III de Cartera	01/06/2020	31/11/2020		
5.2	Documentar los procedimientos, formatos e instructivos que se deriven de los documentos aprobados en el numeral 5.1	Documentos adoptados en el Sistema de Gestión, socializados e implementados.	Responsables designados por la gestión en los documentos	01/09/2020	10/09/2020		
5.3	Procedimiento de Depuración/Castigo de Cartera adoptado	Documentos adoptados en el Sistema de Gestión, socializados e implementados	Subgerente Admiistrativo y Financiero, Subgerente comercial y Secretaria general	01/09/2020	10/09/2020		
5.4	Revisión de la Política Contable de Deterioro de Valor de Cuentas Por Cobrar Por Prestación de servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado y Manual de Depuración de Acreencias	Documentos adoptados en el Sistema de Gestión, socializados e implementados, previo aval del CTSC y socialización a involucrados por parte de la Unidad Financiera	Jefe Unidad Financiera y PIII de Unidad Financiera	01/09/2020	10/09/2020		
6	Parametrización de requerimientos importantes para la gestión de cartera en el software: Generación de Informes, Recibo de Servicios Públicos, Financiación de Cartera	Informes trimestrales de Efectividad de parametrización.	Profesionales designados para la Cartera y Profesional III de Sistemas de Información	01/06/2020	30/11/2020		
6.1	Suministro de información requerida para la parametrización de gestión de cartera	Entrega de la información, los campos requeridos para los informes a generar	Jefe Unidad Financiera, Profesional III de la Unidad Financiera	01/06/2020	15/10/2020		
7	Implementar Estretegias asociadas a puntos de pago y mejora lineas de las mismas.	Informe de Implementación de estategias y reporte de efectividad	Subgerente Comercial, Subgerente Adminsitrativo y Profesional III Sistemas de Información	01/06/2020	30/11/2020		
8	Documentar el Procedimiento de expedientes de morosos (responsabilidades y logística / Fisico y Magnético) revisar la alternativa de documento electrónico y la necesidad de recursos.-Estudio	Procedimiento aprobado en el Sistema de Gestión acorde con la TRD	Subgerente Comercial, Subgerente Administrativo y Financiero, Secretaria General, Profesional III Cartera y Profesional III de Sistemas de Información	01/08/2020	30/09/2020		
9	Implementación de los Expedientes de morosos y generación de Inventarios documentales acorde con la TRD	Inventarios documentales de la TRD Expedientes Morosos	Responsables de la gestión acorde con el Reglamento Interno de Cartera	01/08/2020	31/12/2020		
10	Presentar propuesta de manejo al CTSC sobre la cartera castigada financieramente y su manejo en la Subgerencia comercial, con informe diagnóstico de los Subgerentes Comercial y Subgerente Administrativo-Financiero	Informe presentado en CTSC y Lineamiento expedido en instancia del CTSC-Acta	Subgerentes Comercial y Administartivo y Secretario Tecnico del CTSC	01/08/2020	15/09/2020		
11	Presentar propuesta de manejo al CTSC de la cartera prescrita superior a 10 años, con informe diagnóstico de la Secretaría General y los Subgerentes Comercial y administrativo	Informe presentado en CTSC y Lineamiento expedido en instancia del CTSC-Acta	Secretaria General, Subgerentes Comercial y Administartivo, Jefe Unidad Financiera y Secretario Tecnico del CTSC	01/08/2020	15/09/2020		
12	Priorizar la gestión persuasiva y coactiva acorde con los siguientes criterios y responsabilidades:			01/08/2020	31/12/2020		
13	**a. CARTERA SUPERIOR A 60 MESES:** Será responsable de la apertura de expediente, gestión persuasiva, jurídica y las demás actuaciones necesarias de esta cartera los titulares de la Secretaria general y la Unidad Jurídica.	Estrategia documentada e implementada: Informe	Responsables de la gestión acorde con el Reglamento Interno de Cartera: titulares de la Secretaria general y la Unidad Jurídica.	01/08/2020	31/12/2020		
14	**b. CARTERA DE USUARIOS COMERCIALES Y OFICIALES:** Será responsable de la apertura de expediente y agotamiento de la etapa de cobro persuasivo el profesional III Grandes Clientes, siempre que estos no superen sesenta (60) meses de mora.	Estrategia documentada e implementada: Informe	Responsables de la gestión acorde con el Reglamento Interno de Cartera: Profesional III Grandes Clientes	01/08/2020	31/12/2020		
15	**c. CARTERA DE ESTRATOS 3, 4 Y 5:** Será responsable de la apertura de expediente y agotamiento de la etapa de cobro persuasivo el profesional III de cartera, siempre que estos no superen sesenta (60) meses de mora. Se tendrán como parámetros de priorización la siguiente información: i. Mayor edad de cartera ii. Valor de la obligación iii. Estado del predio (demolido, abandonado, lote).	Estrategia documentada e implementada: Informe	Responsables de la gestión acorde con el Reglamento Interno de Cartera: Profesional III Cartera	01/08/2020	31/12/2020		

16	**d. CARTERA DE ESTRATOS 1 Y 2:** Será responsable de la apertura de expediente y agotamiento de la etapa de cobro persuasivo el profesional III de Cartera con Soporte directo del Profesional III de Gestión Social, siempre que estos no superen sesenta (60) meses de mora. Se tendrán como parámetros de priorización la siguiente información: i. Prioridad asociada a la vulnerabilidad ii. Mayor edad de cartera iii. Valor de la obligación.	Estrategia documentada e implementada: Informe	Responsables de la gestión acorde con el Reglamento Interno de Cartera: profesional III de Cartera con Soporte directo del Profesional III de Gestión Social	01/08/2020	31/12/2020		
17	**e. USUARIOS MOROSOS IDENTIFICADOS CON PRESUNTA CONEXIÓN FRAUDULENTA, CUENTA BLOQUEADA Y/O CON DENUNCIAS:** Será responsable de dar continuidad o aperturar expediente ya sea por denuncia interpuesta, traslado de expediente o informe de cualquiera de las áreas de la empresa, de la investigación del caso y las demás actividades pertinentes establecidas en el *Manual de Defraudación de fluidos* el Jefe de la Unidad Perdidas, así como de la gestión posterior que corresponda, el proceso de recuperación de consumos dejados de facturar, micro medición, y las demás que sean de su competencia.	Estrategia documentada e implementada: Informe	Responsables de la gestión acorde con el Reglamento Interno de Cartera: Jefe de la Unidad de Pérdidas	01/08/2020	31/12/2020		
18	Estrategia IANC COMUNA 4 (Micromedición)	Estrategia documentada e implementada: Informe	Subgerente de Operaciones	01/08/2020	31/12/2020		
19	Cartera Usuarios Inactivos	Estrategia documentada e implementada: Informe	Profesional III Cartera	01/08/2020	31/12/2020		
20	Presentar Informes mensuales de gestión Comercial en Comité Técnico de Sostenibilidad Contable (con el insumo de las dependencias involucradas) y el análisis de los Indicadores de Cartera del PGyR	Informe Mensual Gestion de Cartera que reporta el avance del presente plan de mejora, estados de cartera y recaudo aunado al análisis de Indicadores de cartera del PGyR	Subgerente Comercial, Secretario General, Jefe Unidad Jurídica, Profesionales III de Cartera-Gestión Social y Jefe de Perdidas y Comité Técnico de Sostenibilidad Contable	01/09/2020	31/12/2020		

Nombre y Firma del Subgerente Comercial - Alexander Alvarado Paternina	**Nombre y Firma del Profesional III Adscrito a la Subgerencia Comercial - Cartera - Luis Emilio Suarez Aguas**
Nombre y Firma del Subgerente Administrativo y Financiero - Juan Pablo Ariza Castañeda	**Nombre y Firma de la Secretaria General - Angelica Maria Pachon Perea**
Nombre y Firma del Profesional III Adscrito a la Subgerencia Comercial - Facturación - Neskens Araujo Vasquez	**Nombre y Firma de Profesional III Adscrito a la Subgerencia Comercial - Clientes Especiales - Manuel Antero Montesinos Quiñonez**
Nombre y Firma del Profesional III Adscrito a la Subgerencia Administrativa y Financiera Sistemas de Información - Rafael Andres Lastre Gomez	**Nombre y Firma de Profesional III Adscrita a la Subgerencia Comercial - Atención Social - Mildred Johana Torres Zarate**
Nombre y Firma del PIII Adscrito a la Unidad Financiera - Contador - Carlos Alberto Manjarrez Bustamante	**Nombre y Firma de la Jefe de la Unidad Financiera - Margarita Yadira Navarro Calderon**
Nombre y Firma del Profesional IV de la Gerencia - Yulis Eduardo Lizcano Duran	**Nombre y Firma de la Jefe de Unidad Juridica - Erika Jimena Osorio Cardona**