

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS PUBLICOS

### 1. OBJETIVO

Establecer directrices claras y eficientes para la recepción, procesamiento, trámite de pagos y cobros de servicios públicos, con el fin de asegurar que los pagos a clientes y a la entidad intermediaria se mantengan al día y estos se gestionen de manera efectiva.

### 2. RESPONSABLES

1. Departamento Postventa
  - Servicios Públicos
  
2. Departamento Contable
  - Gerente Administrativa y Tesorería
  - Asistente Contable
  - Analista Tesorería
  
3. Departamento Jurídico (Según el caso)

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#### 3.1 Registro en inventario de un nuevo proyecto

Se realizará el respectivo registro en el inventario de los servicios públicos del nuevo proyecto que se haya negociado, basándonos en la información o correo que envié el área de Financiera.

#### 3.2 Creación de carpeta digital

Se procederá a armar la carpeta digital, esta deberá renombrarse con el nombre del proyecto y debe contener:

- Contrato debidamente firmado entre Famoc Depanel SAS y el propietario del inmueble donde se desarrollará el proyecto.
  
- Paz y salvo de los servicios públicos en donde se estipule la medición del último consumo.

- Contrato debidamente firmado entre Famoc Depanel SAS y el Cliente (Entidad estatal o privada).
- Orden de Magnitud debidamente firmada por las partes.
- Actas de entrega debidamente firmadas por las partes (estas actas se refieren a las áreas, mobiliarios y servicios públicos si es el caso en el que el cliente será responsable del pago de los mismos, y de las fechas de inicio).
- Otrosí si existen.
- Otros documentos inmersos a la negociación del proyecto.

### 3.3 Hoja de vida del proyecto

Deberá realizarse un registro detallado por proyecto de las condiciones de negociación en lo que concierne a los servicios públicos, tener estipuladas las fechas de entrega, contactos, direcciones, cuentas contratos, por menores que estén en el contrato y que tengan que ver con servicios públicos.

### 3.4 Gestión de pagos

Realizar la respectiva gestión del pago de los servicios públicos de los proyectos que se encuentren en estado de obra o después de la entrega al Cliente (Entidad estatal o privada) si así se estipula en las condiciones de negociación, de lo contrario el proyecto deberá presentar acta de entrega o paz y salvo de Famoc Depanel SAS al Cliente (Entidad estatal o privada).

Para asegurar que el área contable de Famoc Depanel SAS procese los pagos de los servicios públicos de manera adecuada, el área de servicios públicos debe enviar una solicitud de pago, si así fuere necesario con los siguientes soportes:

- Justificación de gasto respectivamente diligenciada y relacionando si el pago corresponde a obra del proyecto o corresponde a recobro.
- Si el pago corresponde a recobro por parte de la administración del inmueble, está deberá enviar soportes de pagos o paz y salvos.

### 3.5 Gestión de Recobro

Proceso por el cual se realiza el recobro de los servicios públicos, según sea el caso, así:

1. En algunos casos, se buscan los recibos, se descargan y se envían a pagar, a los diferentes departamentos responsables.
2. Cuando las administraciones de las áreas alquiladas realizan el cobro de los servicios públicos a Famoc Depanel S.A.S., el proceso de revisión de estos cobros puede llevarse a cabo de la siguiente manera:
  - Con él envió por parte de las administraciones las fotos (contadores, medidores, etc.), cuadros por parte de las entidades del resumen de cada servicio y por menores (lecturas de medidores, consumos, pagos, coeficientes, aportes, etc.).
  - Según el caso también se debe analizar y revisar, los cuadros de consumo minuto a minuto del servicio, según la entidad.
  - Cotejar cada recibo que coincida los valores con los cobros.
3. Enviar a cada entidad la anterior revisión, para la revisión, aprobación y/o correcciones, por parte de ellos, para tener visto bueno, para iniciar el proceso de recobro.
4. El recobro se debe hacer así:
  - ❖ Con la aprobación del cliente, se envían los correos a facturación (cartera) con toda la información pertinente (recibo del servicio, soporte de pago, cuadro de servicio, periodo a facturar y valor a recobrar)
  - ❖ Cartera lo devuelve luego de revisado, realizada la factura y/o cuenta de cobro, y servicios Publicos la envía al cliente.
  - ❖ En otros casos estas facturas se deben enlazar al portal de **SIIF NACIÓN**.

### 3.6 Gestión del proceso

Estos documentos se deben analizar, buscar y tramita a diario, por el departamento de Servicios públicos, con excepción de algunos servicios públicos que son enviados por el asesor comercial de Famoc De Panel S.A.S, como el servicio de internet, etc.

Se contará con los siguientes registros para garantizar el desarrollo de los procesos arriba mencionados:

- Revisión páginas de los proveedores de servicios públicos (Empresa de Acueducto y Alcantarillado – Energía (Enel Colombia – Vatia S.A.))
- Cuadros informativos según los casos.
- Correo solicitud de pago
- Correos recobros

### 3. DOCUMENTOS Y FORMATOS DE REFERENCIA

F-GA-22 JUSTIFICACIÓN DE GASTOS ESPACIOS FUNCIONALES

### 4. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Leidy Mena Nieto Consultor externo Rafael Niño Asistente Administrativo	David Wolf Jefe de Calidad	Marisol Suarez Gerente Administrativa

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Agosto 2024	Org.	Elaboración