



SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO


SANITARIO DE COCHABAMBA

**PROCEDIMIENTO PARA
CONCILIACIONES Y CONTROL DE
INGRESOS A LOS PUNTOS DE
COBRANZA-RECAUDACIONES-POR
GERENCIA FINANCIERA**

**2006
COCHABAMBA – BOLIVIA**

**PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE
INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA RECAUDACIONES POR GERENCIA
FINANCIERA**

INDICE	Pág.
1. INTRODUCCION.....	1
2. CONCEPTO.....	1
3. MARCO LEGAL - NORMAS GUBERNAMENTALES.	3
4. REGIMEN DE FACTURACION	3
4.1 FACTURACION POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE	4
4.2 FACTURACION POR SERVICIOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO	5
4.3 FACTURACION POR CARGOS ADICIONALES.....	6
5. FINALIDADES DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.....	13
6. ALCANCE	13
7. RESPONSABILIDADES.....	13
8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	14
8.1 Gerencia de Servicio Atención al Usuario – Sección Cobranzas - Cajas SEMAPA y de Instituciones Financieras.	14
8.2 Gerencia de Servicio Atención al Usuario – Jefatura de Cobranzas - Recaudaciones.....	16
8.3 Gerencia Administrativa Financiera – Departamento Financiero – División de Contabilidad – División de Tesorería.....	18
9. OBJETIVOS	19
10. FLUJOGRAMA.....	20
11. ANEXO.....	20

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 1 de 22

1. INTRODUCCION

SEMAPA con el objetivo de prestar un buen servicio e inmediato a todos los usuarios estantes y habitantes del área de Concesión de SEMAPA, trabaja con varias instituciones financieras consideradas como puntos de cobranza el ingreso por venta de productos y servicios prestados de agua potable y alcantarillado sanitario, con el fin de no centralizar solamente en sus oficinas así permitir al usuario realizar sus pagos en cualquiera de estas financieras ubicadas en algunos puntos de nuestra ciudad.

Las instituciones financieras que realizan esta actividad por cuenta de SEMAPA según contrato y garantías presentadas son:


Cooperativa San Antonio, Cooperativa San Pedro, Cooperativa Pío X, Cooperativa Cristo Rey, Cooperativa San Carlos, Cooperativa Hospicio, Cooperativa Tukujpay, Cooperativa San Joaquín, ELFEC (CADIS), Fondo de la Comunidad, Banco Sol, EMPETROL, JUFRACO, Cooperativa Loyola, PLADESCOM, Fortaleza FFP, FASSIL, Vida S.A., Recaudación X Cobrar Centro de Cobranza de Servicios y además los centros de cobranza de las oficinas de SEMAPA que se encuentran en la Av. Circunvalación.

2. CONCEPTO

Procedimiento es un documento que describe la utilización de actividades especificando el qué, cómo, cuándo y por quién son utilizadas estas actividades.

Procedimiento es el curso de acción que sigue un trámite o actividad hasta la conclusión del mismo, definiendo a cada instante las tareas que debe realizar cada

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 2 de 22

funcionario hasta la finalización de la actividad. La descripción detallada y documentada de cada uno de los pasos que se deben seguir hasta la obtención de un producto final se constituye en una guía de trabajo el mismo que se denomina procedimiento.

Arqueo es el recuento físico de las monedas y billetes que se realiza en los puntos de cobranza de las oficinas de SEMAPA.


Conciliación, verificación de los reportes que presentan las instituciones financieras como puntos de cobranza, con el depósito realizado por las mismas en la cuenta corriente de SEMAPA finalmente con la información que se recaba del sistema de contabilidad en forma detallada. Estas informaciones son verificadas simultáneamente unas con otras.

Ingreso cobro por concepto de facturas, recuperación por cuentas por cobrar, facturación diaria adicional, servicios administrativos, servicios especiales, conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario y finalmente por venta de materiales para instalación.

Prestación de Servicio brindar cobertura y calidad de los **servicios de agua potable** establecidos por la normativa vigente; **servicios de recolección de aguas residuales o servidas**, provenientes de las descargas del uso del agua en actividades domésticas o de otra índole y de **servicios de tratamiento de aguas residuales**, procesadas en sistemas de tratamiento para satisfacer los requisitos de calidad con relación a la clase de Cuerpo Receptor al que sean descargadas.

Usuario, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que utilizan alguno de los servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario, a cambio de una contraprestación y que han suscrito un contrato de Servicio con el Concesionario.

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 3 de 22

Recaudación, recibir de diferentes puntos de cobranza el ingreso por venta de productos y servicios, asegurando sus depósitos en la cuenta corriente de SEMAPA, de manera eficiente y periódica según la reglamentación vigente.

3. MARCO LEGAL - NORMAS GUBERNAMENTALES.

- Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental.
- Decreto Supremo 23318-A de Responsabilidad por la Función Pública.
- Los principios Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental CL 08 aprobados mediante Resolución CGR – 1/070/2000 del 21 de septiembre del 2000 que establecen en el punto 2318 lo siguiente:


“**Procedimientos para ejecutar actividades de control**”, el procedimiento de confirmación y conciliación, el cual, deberá producir acciones correctivas en el proceso objeto de control como del propio procedimiento.

En el inciso b) punto 15 del Capítulo I Título III de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa aprobado mediante R. S. Nº 217055 del 20 de mayo de 1991 cita lo siguiente: Todo Manual de Procesos incluirá, denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo y finalmente los formularios y otras formas utilizadas.

4. REGIMEN DE FACTURACION

El proceso de facturación se **inicia** con la definición de los ciclos de **lecturas**, con la incorporación de nuevos clientes y en el análisis del estado del parque de medidores.

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 4 de 22

El proceso **finaliza**, cuando se confeccionan los **documentos de venta** de acuerdo a las calidades esperadas, los clientes nuevos se encuentran incorporados al catastro usuarios, con el cumplimiento tanto en tiempo de reposición como en el manejo de la antigüedad del parque de medidores.

El Régimen de Facturación de Precios y Tarifas, esta dado por la **facturación de Prestación de Servicios** y por **Facturación de Adicionales y Accesorios**.

4.1 FACTURACION POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE

La prestación de Servicios, es generada por diferentes conceptos y efectivamente recibidas, por el Usuario en tiempo y forma determinadas.


La prestación de servicios de acuerdo a su facturación se clasifica en:

A. Servicios de Agua – Medido según Estructura Tarifaria

El consumo medido de agua potable se mide por **Categoría de Usuarios** en la que se establecen seis Categorías de Usuarios y es como sigue:

- 1. Categoría Doméstica o Residencial (R);** que pertenecen a esta categoría los usuarios, cuyo predio es utilizado para vivienda y el agua para consumo humano, la misma que se subdividen en: **Residencial R1**, los usuarios cuyo predio se describe como lote baldío, casas abandonadas, casas en litigio, casas en demolición. **Residencial R2**, los usuarios cuya calificación del predio haya alcanzado de 0 a 6 puntos de Escala Puntual. Son predios con 1 o 2 habitaciones precarias con un solo punto de agua. **Residencial R3**, los usuarios cuya calificación del predio haya alcanzado de 7 a 9 puntos de la Escala Puntual. Son viviendas económicas, funcionales de uno a dos plantas, así como viviendas en construcción. **Residencial R4**, los usuarios cuya calificación del predio haya alcanzado de 10 a más puntos de

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
Unidad de Planificación y Desarrollo		Pág. 5 de 22

la Escala Puntual. Viviendas de dos o más plantas que cuenten con todas las dependencias.

2. **Categoría Comercial (C);** pertenecen los usuarios cuyo predio es utilizado para negocio y el agua para consumo humano.
3. **Categoría Comercial Especial (CE);** pertenecen los usuarios cuyo predio es utilizado para negocio y el agua como insumo que forma parte del proceso de transformación o comercialización de sus productos.
4. **Categoría Industrial (I),** pertenecen los usuarios cuyo predio es utilizado para negocio y agua como insumo para negocio.
5. **Categoría Preferencial (P),** pertenecen los usuarios cuyo predio se utiliza para un fin social.
6. **Categoría Social (S),** pertenecen los usuarios cuyo predio se utiliza para un fin de carácter público.

B. Servicios de agua - No medido según Promedio Estructura Tarifaria

Es por el período de tiempo permitido en el Contrato de Concesión los Usuarios sin medidor, se establece la facturación sobre la base del consumo promedio de los restantes Usuarios de la misma categoría mencionadas en puntos anteriores.

4.2 FACTURACION POR SERVICIOS DE ALCANTARILLADO SANITARIO

1. **Factura Normal,** la facturación normal de las tarifas por el servicio de alcantarillado sanitario se cobra sólo aquellos predios que tienen conexión y el mismo representa un porcentaje del importe facturado de agua potable de acuerdo a la categoría asignada al usuario.
2. **Factura especial** (Agua SEMAPA y/ o Otra Fuente) se aplica a grandes usuarios que cuentan con otra fuente de aprovisionamiento de agua potable diferente a la de SEMAPA. En caso de contar con pozo propio y/o tienen un consumo de agua por cisterna, se instalará un medidor en boca

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 6 de 22

de pozo, el costo corre por cuenta del propietario y así se podrá medir la cantidad de agua utilizada para determinar la descarga del uso al sistema del alcantarillado sanitario.

4.3 FACTURACION POR CARGOS ADICIONALES


La facturación por cargos adicionales es cobrada en dos modalidades:

Primera: Por cargos establecidos, los procesos de lectura de medidores son realizados de manera mensual, donde es responsabilidad de SEMAPA mantener los medidores en correcto estado de funcionamiento y adecuadamente calibrados, no se permite aplicar promedios ni otras estimaciones de consumo que no sean lecturas reales y comprobables, excepto por lo previsto en el numeral 6.2.1.3 del anexo 6 del contrato de Concesión.

Los usuarios deberán recibir en su domicilio la notificación o lectura, la cual debe incluir el periodo de facturación, consumo durante el periodo de facturación, mencionar si la base para el cálculo del consumo es una lectura estimada y la razón para esto último, Categoría de usuario, monto adeudado a la fecha.


- **Cortes y Reconexiones,** cuando el usuario acumule dos facturas con fecha de pago vencida, corresponderá el corte del servicio, caso en el que, una vez recibido el pago, habrá cargos adicionales por intereses, mantenimiento de valor, corte y rehabilitación normal. **Indexación de Precios y Tarifas,** serán cobrados en bolivianos, donde se aplicará la normativa vigente al respecto. El factor de indexación será aplicado a las tarifas establecidas en la estructura tarifaria para los distintos intervalos de Consumo y categorías de Suscriptores y/o usuarios. La fuente de información de la UFV será el Banco Central de Bolivia. **Beneficio de la Tercera Edad (Ley 1886),** donde SEMAPA efectúa mensualmente el descuento de 20% fijado por Ley N° 1886 a los Usuarios de 60 o más años de edad, aplicando el descuento a los primeros 15 m³ de su

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Versión: 001
		Pág. 7 de 22

consumo total y que pertenecen a la Categoría Residencial que tengan un consumo desde cero hasta quince metros cúbicos mensuales. **Accesorios a Facturar**, son conceptos que se cobran por: La emisión de la factura o reposición de formulario de forma mensual independiente de la categoría de usuario (Contrato de Concesión de 12/04/2002).El corte y rehabilitación normal (en medidor) del Servicio (Contrato de Concesión de 12/04/2002).Corte Físico del servicio de agua potable (Contrato de Concesión 12/04/2002).Por cambio de nombre (Contrato de Concesión 12/04/2002).Por Instalación de medidor de $\frac{3}{4}$ más caja metálica aislada, se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha (Contrato de Concesión de 12/04/2002).Por Derecho de conexión de agua potable con medidor y caja metálica, se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha (Contrato de Concesión 12/04/2002).Por Derecho de conexión de alcantarillado sanitario, se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente (Contrato de Concesión de 12/04/2002).Por una conexión derivada de agua potable (extensión máxima 3 metros, incluye medidor $\frac{3}{4}$, caja metálica, accesorios y mano de obra), se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha (Contrato de Concesión de 12/04/2002).Por la Instalación de medidor de $\frac{3}{4}$ se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha, el equivalente al costo (Contrato de Concesión de 12/04/2002).Por la Instalación de medidor de $\frac{3}{4}$ a ser efectuado en dos años plazo en zonas completas, se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha equivalente al costo y se podrá cobrar mediante cuotas mensuales (Contrato de Concesión de 12/04/2002).Por la instalación de caja metálica para medidor de $\frac{3}{4}$, se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha, equivalente al costo (Contrato de Concesión 2/04/2002).Por la instalación de caja metálica para medidor de 1", se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha, el equivalente al costo (Contrato de Concesión 12/04/2002).Por la instalación de medidor de 2", se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha, el equivalente al costo (Contrato de Concesión 12/04/2002).Por la instalación de


Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
Unidad de Planificación y Desarrollo		Pág. 8 de 22

cámara de cemento para medidor de 2", se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha, el equivalente en costo (Contrato de Concesión 12/04/2002). Por regularización de contratos para conexiones por autoayuda, que en su momento no se procedió al alta correspondiente, SEMAPA cobrará por regularización (Decisión de Gerencia General). Por corte de alcantarillado sanitario se cobrará en bolivianos al tipo de cambio vigente a la fecha el equivalente en costo (Cálculo realizado por Gerencia de Operaciones). Por regularización de contrato cuando se facturan él o los servicios pero no cuenta el contrato correspondiente (Decisión de Gerencia General).

- Cargos a Facturar**, que son otros conceptos por los cuales se facturan como ser: Adicionales acometida Agua Potable y Alcantarillado. (Proyecto de ampliación de Red). Pliego de especificaciones. (Disposiciones Legales vigentes). Aprobación de planos. (Convenio ABIS-SEMAPA 2004). Análisis químico y bacteriológico. (Análisis de Costo e Informe de Control Sanitario). Conexión de agua potable de 1". (Análisis Financiero e Informe). Elaboración de proyectos específicos. (Presupuesto Referencial). Perforación de pozos. (Presupuesto Referencial). Contrato Autoayuda agua potable. (Análisis de Costo y Proyecto de Ampliación de Red). Contrato Autoayuda Alcantarillado. (Análisis de Costo y Proyecto de Ampliación de Red). Contrato de alcantarillado 6". (Análisis de costos). Cambio de ubicación medidor. (Análisis de costos). Servicio Pro-Forma. (Análisis de Costos). Calibración de medidor. (Análisis de Costos). Reposición formulario de contrato. (Análisis de Costos). Multa regularización de contrato. (Análisis de Costos). Multa cobro retroactivo. (Análisis de Costos). Contratos de agua según convenios. (Análisis de Costos).
- Descarga de residuos líquidos industriales**, donde es imprescindible establecer contratos con las industrias, instituciones y empresas de servicio, los cuales deberán ser elaborados por Asesoría Legal, previa inspección de Control

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 9 de 22

Sanitario y Catastro Técnico, por la prestación de Servicios de Descarga de aguas residuales industriales al sistema de alcantarillado de SEMAPA en el cual incluirán lo dispuesto por la legislación sobre agua potable y alcantarillado, así como el reglamento de contaminación hídrica. Este contrato es uno de los requisitos para la facturación que efectúa SEMAPA y además contempla la identificación de los puntos de descarga de efluentes, volúmenes, composición, concentración y frecuencia; el tratamiento aplicado antes de la descarga; finalmente el sistema de monitoreo, incluyendo registros, medidores e inspecciones. La vigencia de los contratos es de dos años a partir de la fecha de la suscripción de la misma y las causales de resolución del contrato están contemplados en el Artículo 569 del Código Civil.


Los desechos industriales son clasificados de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Aguas Residuales Industriales de SEMAPA, Capítulo III y Capítulo IV de SEMAPA.

Para facturar a los usuarios que evacuan sus residuos líquidos industriales se determinan como primer punto los procedimientos de cálculo para cobro de Residuos Líquidos Industriales. Como segundo punto las obligaciones a usuarios que tienen descarga de Residuos Líquidos Industriales.

Dentro de las obligaciones de SEMAPA está el Asesoramiento Técnico a requerimiento del usuario enviará su personal técnico a prestar colaboración necesaria en todos los aspectos relacionados con el tratamiento de aguas residuales.

Dentro de las soluciones a los problemas comprenden como primer punto las reparaciones y/o cambios de tuberías de la descarga industrial sanitaria que pudieran dañarse debido al uso con descargas de residuos líquidos industriales que no sean tratadas de acuerdo a las recomendaciones serán supervisadas y dirigidas

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Versión: 001
		Pág. 10 de 22

por el personal técnico de SEMAPA y el costo de las mismas será cubierto íntegramente por el usuario. Como segundo punto las limpiezas de Alcantarillado Sanitario debido a obstrucciones por la presencia de Materiales sólidos provenientes de cualquier proceso, serán cancelados por el usuario de acuerdo con el sistema de costos por servicios existentes en SEMAPA.


Para efectos de control de calidad, el personal de Laboratorio de SEMAPA a efectos del análisis respectivo, podrá tomar muestras de las aguas residuales el momento y toda vez que sea conveniente. Por cada análisis ejecutado, el usuario cancelará el monto asignado por los resultados del coeficiente de contaminación. Con el fin de disponer de un dato exacto de la cantidad del efluente que el usuario descarga en el alcantarillado sanitario como para realizar modificaciones en el volumen mensual, SEMAPA en cualquier momento podrá instalar un equipo de medición y registro automático del caudal de los residuos líquidos industriales al alcantarillado sanitario, estando el costo del medidor o instalación a cargo del usuario.

Segunda: Por incumplimiento del Usuario en la cancelación por la Prestación del Servicio.

Cuando el usuario no cumple con la cancelación del servicio en la fecha establecida en la nota de lectura, automáticamente se genera el cobro de cargos de cortes y reconexiones por la actualización y vencimientos, corte normal, corte físico y finalmente por multas.

Las facturaciones vencidas se clasifica en: **Usuario con deuda normal**, se encuentran comprendidos los usuarios que tienen una factura vencida, en este caso, se realiza la notificación de cobranza usual. **Usuarios con problemas potenciales**, se encuentran comprendidos los usuarios que tienen dos facturas vencidas, en este caso, se precede al corte normal del servicio de agua. **Usuarios**


Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 11 de 22

Deficientes, se encuentran comprendidos los usuarios entre tres y cuatro facturas vencidas donde a partir de la cuarta factura vencida se procede el corte físico del servicio de agua potable y se procede a realizar un seguimiento para evitar la reconexión clandestina. **Usuarios dudosos,** se encuentran comprendidos los usuarios que tienen una deuda superior a seis facturas, por lo tanto se procede a la suspensión de la facturación y se procede al cumplimiento de la Resolución de Directorio N° 30/2004 y cuando el caso amerite se da cumplimiento a la Resolución de Directorio N° 31/2004 aprobados en la sesión de Directorio el 24 de mayo de 2004 respectivamente.

Las sanciones y multas, SEMAPA impondrá sin perjuicio de iniciar las acciones judiciales pertinentes a las siguientes infracciones: **Daños al medidor,** si SEMAPA verifica que el daño al medidor es ocasionado por el usuario, éste deberá pagar el costo que demande la provisión e instalación del nuevo medidor según la tarifa aprobada por la Superintendencia de Saneamiento Básico. **Alteración del Normal Funcionamiento del medidor,** si SEMAPA verifica el manipuleo o cualquier otra acción que evite el registro del consumo de agua o altere su normal funcionamiento, el usuario deberá pagar una multa establecida y la rehabilitación del medidor. **Construcción de derivaciones o puentes (BY PASS),** donde toda acción del usuario, destinada a eludir el paso parcial o total del agua por el medidor, será sancionada con la multa establecida. **Derivaciones a otros inmuebles,** sin autorización de SEMAPA son sancionadas con una multa establecida. **Bombas de succión,** toda conexión de bombas de succión directas a la red de agua potable es sancionada con el pago de una multa establecida. **Suministro clandestino a un cliente con corte o sin servicio,** todo suministro de agua potable en forma permanente, sin autorización de SEMAPA, desde una conexión de cualquier categoría a un usuario con corte del servicio, será sancionado con una multa establecida. **Conexión clandestina,** ya sea de agua potable o de alcantarillado sanitario será sancionado con una multa, además del

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
Unidad de Planificación y Desarrollo		Pág. 12 de 22


pago de los derechos de conexión correspondientes y los costos de reparación, si los hubiere. **Rehabilitación clandestina**, si el usuario moroso rehabilite sus servicios cortados por SEMAPA en forma clandestina será sancionado con una multa establecida. **Venta o comercialización**, la inobservancia será sancionada con el pago de una multa establecida siempre y cuando se venda o se comercialice el agua que suministra SEMAPA al usuario. **Impedimento a lectura del medidor**, el usuario que impida la lectura del medidor a un funcionario debidamente identificado, será sancionado con una multa establecida. **Descarga de aguas servidas o pluviales**, la descarga de aguas servidas o pluviales a colectores públicos contaminadas por encima de los límites establecidos en la Ley de medio Ambiente y sus reglamentos, será sancionado con una multa establecida. **Descarga de aguas pluviales en alcantarillado sanitario**, será sancionada con una multa establecida. **Evacuación de basura, grasas y otros**; serán sancionados con una multa establecida, todo sin perjuicio de las acciones civiles o penales en su contra y a la aplicación de las sanciones previstas en la Ley del Medio Ambiente y sus Reglamentos. **Pago por regularización del contrato**, en caso de descubrir que la instalación ha sido efectuada por SEMAPA y la empresa no regularizó contrato y tampoco el usuario, dando de alta en el sistema antes de detectarse el uso clandestino, el cliente pagará una multa establecida por SEMAPA.

Los procedimientos y recursos de SEMAPA, conocida la infracción pasa a conocimiento del usuario la acción u omisión por la que se le acusa, en caso de no ubicarlo en su domicilio informará a la SISAB y procederá de acuerdo al Artículo 121º (I) (II) del Código de Procedimiento Civil.

5. FINALIDADES DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento pretende:

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
Unidad de Planificación y Desarrollo		Pág. 13 de 22

Un seguimiento adecuado a los reportes que recibe la Jefatura de Cobranzas por concepto de cobranzas diarias de las oficinas de SEMAPA, de las Instituciones Financieras del consumo y uso de los servicios prestados a los usuarios dentro del área de concesión.

6. ALCANCE


El alcance de este Procedimiento es de uso y aplicación por el Departamento de Facturación, Gerencia de Servicios al Cliente, División de Tesorería, Gerencia Administrativa y Financiera, con responsabilidad directa de cada uno de los servidores públicos en el control y verificación de las facturas de cobro por los ingresos de los servicios prestados a cada uno de los usuarios y además en el control de los respectivos depósitos en la cuenta que mantiene la empresa en el Banco de Crédito del Perú BCP.

7. RESPONSABILIDADES

Con la finalidad de administrar eficientemente la gestión de ventas, SEMAPA dispone de un proceso de cobranzas, el que se encarga de la recaudación, la recuperación de mora y de las estrategias necesarias para evitar la incobrabilidad de la deuda.

Las Actividades de este proceso pueden efectuarse directamente en las oficinas de SEMAPA o en los puntos externos de cobranza, que básicamente realizan similar protocolo en la tarea de cuadratura y depósito en una cuenta corriente de SEMAPA que mantiene en el BCP, variando simplemente en la fecha de depósito, donde los puntos externos efectúan sus depósitos al día siguiente de la recaudación y SEMAPA en el día a través del servicio que nos presta BRINKS.

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
Unidad de Planificación y Desarrollo		Pág. 14 de 22

Los sectores que tienen conocimiento y participación en el desarrollo de esta tarea son:


- Gerencia de Servicio Atención al Usuario – Sección Cobranzas – Cajas SEMAPA y de Instituciones Financieras - División de Recaudaciones.
- Gerencia Administrativa Financiera – Departamento Financiero – División de Contabilidad – División Tesorería.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

8.1 Gerencia de Servicio Atención al Usuario – Sección Cobranzas - Cajas SEMAPA y de Instituciones Financieras.

1. **Cajas - Cobranzas.** Empieza la tarea cuando las cajas de cobranzas en la oficina de SEMAPA cobran los pagos por los ingresos de venta de servicios a los usuarios hasta la conclusión de la misma.
2. Concluido el horario de cobros procede a imprimir cada una de las cajas el **DETALLE DE INGRESOS POR CAJA/BANCOS**, todos los pagos recibidos de Tarifa de agua y/o Alcantarillado, adjunto la descripción por separado de los rubros de Agua, Alcantarillado, Descarga Alcantarillado, Reposición de formulario y Rebaja incremento. En este detalle se describe todos los pagos pendientes por el servicio prestado por la anterior empresa conocida bajo la razón social de Aguas del Tunari.
3. Adjunto va el **DETALLE DE ADICIONALES POR CAJA** con la descripción de Impuesto al consumo, vencimientos, ingresos por contrato de alcantarillado,

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:


	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 15 de 22

reposición por comprobantes otros servicios, servicio pro-forma, corte normal, cambio de nombre, corte físico, reposición formato contrato, contrato de agua a plazos, contrato de alcantarillado a plazos, contrato alcantarillado urbanizaciones y regularizaciones contratos de alcantarillado y otros conceptos.

4. La sección cobranzas, cajas de la empresa SEMAPA procede al llenado manual del corte monetario de moneda nacional y extranjera (dólares de norte América) equivalente a la tasa cambiaria oficial vigente a la fecha, también los números de cheques con el nombre del banco previo arqueo realizado por el encargado de cajas con la firma respectiva del responsable de la caja y sello de la empresa de SEMAPA y de la entidad financiera.
5. Es importante que toda esta documentación se encuentre en forma ordenada y registrar en ella el número de facturas extendidas con el primer y el último número de dichas facturas. Así también el número de facturas anuladas con el nombre y apellido del servidor público de la sección cajas con las respectivas firmas y sellos de las instituciones financieras.
6. Finaliza su trabajo entregando al encargado de recaudaciones, todos los reportes indicados en los puntos anteriores con las respectivas **colas de las facturas emitidas en el día, más el efectivo y los cheques recibidos;** para que posteriormente se proceda al depósito en la cuenta bancaria que mantiene la Empresa SEMAPA (**Banco de Crédito del Perú – BCP N° 301-5001656-310**).


8.2 Gerencia de Servicio Atención al Usuario – Jefatura de Cobranzas - Recaudaciones

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Versión: 001 Pág. 16 de 22

1. El servidor público encargado de recaudaciones recibe la documentación impresa del Detalle de Ingresos por Caja/Bancos, Detalle de adicionales por caja y el Arqueo de Cajas de las secciones de cobranza de las oficinas de SEMAPA y procede al depósito en la cuenta bancaria de la empresa SEMAPA al finalizar el día a través del servicio que presta **BRINKS BOLIVIA S.A.** quién luego de realizado dicho depósito al día siguiente hace entrega de la papeleta con el sello y firma de la institución del Banco del Perú BCP.
2. Por la naturaleza de la actividad que realizan las Instituciones Financieras, el reporte de los pagos efectuados por los usuarios de los ingresos por los servicios prestados de agua potable y/o alcantarillado sanitario, entregan al servidor público responsable o encargado de recaudaciones más la papeleta de depósito efectuado al Banco de Crédito en la cuenta que mantiene la empresa, en las primeras horas de trabajo del siguiente día.
3. Se procede a elaborar la **PLANILLA DE COBRANZAS DIARIA - SEMAPA** con la fecha en la que recibe los reportes (máximo un día) tanto de la sección cobranzas de SEMAPA como de las instituciones financieras. El **RESUMEN DE RECAUDACIONES**, con el número de cuenta, código del punto de cobranza, tasa de cambio vigente a la fecha o nombre y apellido del responsable de caja, valores parciales y totales. El resumen adicional cuenta con las cajas de SEMAPA y las cajas bancarias y cooperativas. Además los redondeos de las cifras llamados como faltantes o sobrantes, llegando así a la suma total recaudada en el día.
4. Paralelamente se procede a elaborar en forma detallada el concepto por las cuales se ha efectuado el pago por parte de los usuarios en la **PLANILLA DE COBRANZA DIARIA SEMAPA** encabizando la fecha, mes y año, el número

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 17 de 22

de cuenta, el concepto, cantidad de usuarios que pagaron, sumas parciales y los totales llegando así a un gran total de las recaudaciones realizadas por los puntos de cobranza en el día.

También se adjunta la planilla impresa con el nombre de **COBRANZA, RESUMEN DE COBRANZA SEMAPA, DETALLE DE INGRESOS POR FACTURAS, RESUMEN COBRANZA POR FACTURAS.**


Es importante que al pie de cada uno de estos documentos detallados este la firma y sello del servidor público responsable y pasar una copia a conocimiento del responsable inmediato superior hasta hacer llegar al Gerente General de Atención al cliente, otra para su archivo y la última a División de Contabilidad.

5. Todas las papeletas de depósitos deben ser numeradas correlativamente de acuerdo al orden en la que se encuentran en la Planilla de Cobranza Diaria – Resumen de Recaudaciones. Los Documentos originales mencionados anteriormente entregar a División de Tesorería debidamente sellados y firmados por los responsables.

8.3 Gerencia Administrativa Financiera – Departamento Financiero – División de Contabilidad – División de Tesorería.

1. División de Tesorería, el servidor público responsable recibe toda la documentación detallada en el punto **8.2 del 1 al 5.**
2. Procede a la verificación de todos los documentos, fecha, importes de los ingresos con los respectivos depósitos efectuados numerados en forma

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 18 de 22

correlativa, las colas de las facturas, firmas y sellos de todos los responsables, etc.

- Posteriormente realizar la Conciliación de Ingresos diarios en base a la fórmula siguiente:

$$\Sigma \text{ s/g P. de R.} = \Sigma \text{ s/g Pp. de D.}$$


$$\Sigma \text{ Saldo s/g Pía. Sección de Recaudaciones} = \Sigma \text{ Saldo s/g Papeletas De Depósitos}$$

Σ : Sumatoria
S/g. : Según
P. : Planilla
R. : Recaudaciones
Pp. : Papeletas
D. : Depósitos

- Posteriormente se procede al llenado del formulario que se encuentra en el ANEXO 1. El llenado es de la siguiente manera:

Fecha, día mes y año; tasa de cambio vigente a la fecha, registro correlativo de las papeletas de depósito, razón social de la institución financiera y de SEMAPA añadiendo en esta el total de billetes de moneda extranjera - dólares americanos, es importante registrar la fecha de depósito que figura en

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:


	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
	Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 19 de 22

dichas papeletas, finalmente la suma total de depósitos que figura en cada una de ellas más el equivalente a bolivianos de los billetes de moneda extranjera. Cuya sumatoria debe ser el total que figura en las planillas de Sección de Recaudaciones, terminando así con la conciliación de ingresos diarios de tiene la empresa.

9. OBJETIVOS

- Permite un control diario de los Ingresos por venta de servicios que realiza la empresa SEMAPA, en la captación, y el respectivo registro de los mismos.
- Establece una guía de la tarea que define claramente la responsabilidad de los servidores públicos en el proceso de la elaboración de las conciliaciones con los reportes del movimiento diario provenientes de las instituciones financieras y de las Secciones de Cobranza de las oficinas de SEMAPA a través de la División de Tesorería.
- Contar con un instrumento que permita revisar y llevar un control interno en cualquier momento de la disponibilidad efectiva monetaria, por parte de Gerencia de Servicio Atención al Cliente y además por Gerencia Administrativa y Financiera que les permita tomar decisiones concernientes a inversiones futuras.
- Las Conciliaciones que se realizan diariamente por las respectivas oficinas mencionadas anteriormente, evitará la omisión de registro de algunos ingresos y así también la integridad de los recursos de la empresa y el daño económico de la misma.

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONCILIACIONES Y CONTROL DE INGRESOS A LOS PUNTOS DE COBRANZA-RECAUDACIONES POR GERENCIA FINANCIERA	Código: P-GGE-GPL-003
		Versión: 001
Unidad de Planificación y Desarrollo	Pág. 20 de 22	

10. FLUJOGRAMA

11. ANEXO

Elaborado por: Lic. Naida Ivy Rocabado A. División de Normas	Revisado por: Gerencia Adm. Financiera	Aprobado por:
Fecha de elaboración: Octubre de 2006	Fecha de revisión: Abril 2007 (GAF.CAR-099/07)	Fecha de aprobación: