

HOJA: 1 DE 1

**EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios  
complementarios EAF SAS ESP**



**FORMATO: HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

NOMBRE DE DOCUMENTO: **Preparación, Elaboración y Entrega de Facturación**

VERSIÓN ACTUAL: **12**

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **2016-09-08**

**CAMBIOS PRESENTADOS**

**VERSIÓN 11 A LA VERSIÓN 12**

Dando cumplimiento al cronograma de revisión y actualización de procedimientos se solicita actualizar el procedimiento de "Preparación, elaboración y entrega de facturación" en los siguientes puntos:

\*Soporte legal: se retiran los actos administrativos y se hace referencia al normograma general de la EAF SAS ESP, [www.acueductofacatativa.com](http://www.acueductofacatativa.com)

\*Actualizar el nombre del cargo de "Técnico de comercialización" por "Profesional de comercialización y atención al usuario"

\*Se modifica el cargo de "Ingeniero de Sistemas" por "Jefe de la oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)"


\* Se modifica el nombre del cargo "Técnico en distribución y Redes" por "Profesional en distribución y redes"

Lo anterior dando cumplimiento a los Acuerdos de Junta Directiva 011,012 y 013 de 2016

\* Se incluye que "Toda información que se reporte a los entes de control o se cargue en las diferentes plataformas debe ser avalada por el responsable de proceso, garantizando que sea oportuna, veraz y de calidad".

**APROBO:**

**OSCAR ALBERTO SASTOQUE LUQUE**  
SUBGERENTE DE MERCADEO Y VENTAS  
Responsable de Proceso

 <p><b>AGUAS de Facatativá</b> Comprometidos con la Vida!</p> <p>EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios. EAF SAS ESP</p>	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center"><b>PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACIÓN</b></p>	<p><b>Código: PRB130-0804</b> <b>Versión No: 12</b></p> <p align="center"><b>Fecha de Implementación:</b> <b>14 FEB 2017</b></p> <p align="right"><b>No. Páginas: 17</b></p>
<p align="center"><b>AUTORIZACIÓN N°: 76 de 2016</b></p>		<p align="center"><b>DISTRIBUCIÓN N°: 76 de 2016</b></p>

**1. PROCESO FACTURACIÓN**  
**CÓDIGO**  
**PB 130-08**

**2. DEFINICIÓN**

En el procedimiento de facturación, la empresa realiza el cobro del servicio de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y las cuotas de financiación a los Usuarios; cumpliendo con el soporte legal vigente y las actividades administrativas, financieras y de gestión, que permitan el manejo eficaz de las cuentas por cobrar.

**3. OBJETIVO**


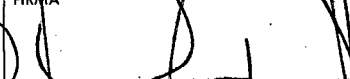


Realizar el cobro equitativo por la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios que presta la empresa.

**4. SOPORTE LEGAL**

Ver normograma general de la **EAF SAS ESP** publicado en la página web, [www.acueductofacatativa.com](http://www.acueductofacatativa.com)

**4. POLÍTICA**

Generar cobros equitativos que permitan a la EAF SAS ESP la sostenibilidad financiera y económica para la satisfacción del usuario frente al cobro de la misma.

<p>FIRMA </p>	<p>FIRMA </p>	<p>FIRMA </p>	<p align="center"><b>14 FEB 2017</b></p>
<p>ELABORÓ Sandra Patricia Avila Rodriguez Profesional en Gestión de Calidad</p> <p>Fecha: 2016-09-08</p>	<p>ACTUALIZÓ Oscar Alberto Sastocue Luque Responsable de Proceso Subgerente de Mercadeo y Ventas</p> <p>Jorge de La Torre Rojas Profesional en Comercialización y Atención al Usuario</p> <p>Fecha: 2016-09-08</p>	<p>REVISÓ Sonia Ximara Castiblanco Torres Asesor Jurídico</p> <p>Oscar Alberto Sastocue Luque Responsable de Proceso</p> <p>Fecha: 2017-02-14</p>	<p>APROBÓ Omar Alexis Casallas Santos Representante de la Gerencia ante el SG.</p> <p></p> <p>Fecha:</p>

## LINEAMIENTOS GENERALES

### 5. Toma de Lecturas

**5.1.** En el evento de no poderse tomar lecturas con terminales, se deben imprimir los Listados para la toma de lecturas manuales.

**5.2.** La toma de lecturas la puede realizar personal autorizado de la Empresa o de una externa contratada para este fin. De cualquier manera la Empresa debe asegurar que las facturas sean entregadas con cinco días de antelación a la fecha de pago.

**5.3.** Es responsabilidad del Profesional en Comercialización y Atención al Usuario hacer el cronograma de la toma de consumos de acuerdo a la normatividad vigente. El responsable de asignar las rutas de lecturas a los Operarios de fontanería y oficios varios es el subgerente de Mercadeo y Ventas con base en el conocimiento que cada uno de los operarios tiene de las rutas. El control de las TPL para la toma de lecturas es responsabilidad del Ingeniero de Sistemas, una vez tenga la asignación de operarios que tomarán lectura de parte del Subgerente de Mercadeo y Ventas.

### Control en la lectura

**5.4.** La Empresa realiza dos revisiones en la toma de lectura. La primera es realizada en el momento en que el Operario de fontanería y oficios varios toma la lectura inicial, si esta lectura no coincide con las anteriores lecturas promedios, la terminal emitirá un sonido de alerta que le indica al Operario que debe cerciorarse de la toma de lectura. La segunda revisión que se efectúa es a través del Sistema Aplicativo. El Sistema verifica que el consumo anterior no difiera al consumo actual por un valor mayor al especificado en los siguientes rangos, los cuales ya están establecidos en el Sistema.

(+-) 65%. Pequeño consumidor. (0 – 40m<sup>3</sup>)

(+-) 35%. Mediano consumidor. (> 41m<sup>3</sup>)

Según Resolución 151 CRA artículo 13206: Desviaciones Significativas

**5.5.** Cuando se realiza crítica, se deben verificar aquellas opciones que no están establecidas en el sistema aplicativo de la empresa, cómo son: los consumos de aquellos medidores que fueron cambiados, consumos de grandes consumidores y cruces de lecturas.

### Tarifas

**5.6.** La determinación de las tarifas se basa en la estructura tarifaria dictada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA a través de la Resolución 287/20041 y varían cada vez que aumente tres puntos el IPC, se debe controlar que las tarifas se mantengan en los valores fijados para cumplir con los requisitos establecidos por la CRA.

**5.7.** Es responsabilidad del Subgerente de Mercadeo y Ventas certificar que la Tasa de interés corriente y de mora cobrada a los usuarios corresponde a la tasa vigente establecida por el código civil. Esta certificación deberá hacerse semestralmente dejando constancia de ello; en los periodos Enero-Febrero y Julio-Agosto.

**5.8.** La determinación de las tarifas para la prestación de los servicios complementarios será definida mediante acuerdo de junta directiva.

**5.9.** Toda información que se reporte a los entes de control o se cargue en las diferentes plataformas debe ser avalada por el responsable de proceso, garantizando que sea oportuna, veraz y de calidad.

#### **Factura**

**5.10.** En la factura se incluye una primera fecha de pago oportuno, la cual no genera intereses y una segunda fecha que genera intereses de mora que se cobran en el periodo siguiente. Si la factura no es cancelada en esta segunda fecha el servicio será suspendido o cortado según corresponda.

**5.11.** Para la venta de los servicios complementarios el Profesional en Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores) emitirá una factura identificando según el servicio ofrecido, los tiempos y valores actualizados para el pago de los mismos.

#### **Control en las facturas**

**5.12.** No se debe entregar la factura a ningún Usuario(a), sin antes haber realizado un minucioso Control de Calidad, con el fin de disminuir las quejas y reclamos por parte de los Usuarios. Este control de calidad es responsabilidad del Profesional en Comercialización y Atención al Usuario.

**5.13.** Cada vez que se genere la facturación, a través del sistema aplicativo, se verifica en pantalla y se modifican en el sistema las facturas que tengan valores superiores a 8 SMDLV con el fin de verificar consumos elevados y que permita hacer una última revisión de las facturas antes de enviarlas a los Usuarios.

**5.14.** Cuando se realiza el Control de Calidad de la facturación, se debe tener en cuenta el anterior listado para revisar en las facturas cada uno de los conceptos como: Tarifas, recargos y multas, intereses de financiación, cobros o abonos extraordinarios, novedades de medidores y novedades de nuevos Usuarios con el fin de reducir las quejas y reclamos por parte de los Usuarios.

**5.15.** Es responsabilidad del Profesional en Comercialización y Atención al Usuario dar aplicabilidad a lo establecido en el anexo II (Cobros Promedios)

**5.16.** Es responsabilidad del Profesional en Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos Suscriptores) llevar el control de calidad a las facturas impresas de la prestación de los servicios complementarios verificando la calidad de la información consignada en ellas.

### **Control de los registros**

**5.17.** El Profesional en Comercialización y Atención al Usuario debe actualizar la base de datos del sistema de facturación, con la información registrada en las terminales por los Operarios de Fontanería y oficios varios en la ejecución de la toma o revisión de lecturas.

**5.18.** Cuando en la aplicación del proceso, se presenten productos no conformes se actúa de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **Control del Producto y/o trabajo no Conforme.**

### **Contrato de Condiciones Uniformes**

**5.19.** Es responsabilidad del Secretario General, Subgerentes y Asesores revisar anualmente el Contrato de Condiciones Uniformes; coordinando los cambios a que haya lugar. El punto de partida de estas revisiones es la fecha de la última aprobación del contrato.

### **Cronograma de Facturación**

**5.20.** El Profesional en Comercialización y Atención al Usuario debe entregar el cronograma de facturación al Jefe de la oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y al Subgerente de Mercadeo y Ventas antes del inicio a la toma de lecturas de cada periodo, previa concertación del cronograma de toma lecturas.

## **6. GLOSARIO**

### **6.1. Consumo**

Cantidad de metros cúbicos de agua recibidos por el suscriptor o Usuario(a) en un periodo determinado, leídos en los equipos de medición respectivos o calculados mediante la metodología establecida en el Contrato de Condiciones Uniformes

### **6.2. Consumo Facturado**

Es el consumo liquidado y cobrado al Usuario(a), de acuerdo con las tarifas aprobadas por la autoridad competente.

### **6.3. Consumo Promedio**

Es el que se determina con base en el consumo histórico que el Usuario(a) ha realizado, en los últimos seis meses en los cuales se haya registrado el consumo.

### **6.4. Estadísticas de Facturación**

Índices de gestión que le permiten a la Empresa conocer los valores facturados mensualmente, arrojando información sobre consumo mensual, facturación mensual, clasificaciones de consumo y facturación según estrato, etc.

### **6.5. Facturación**

Conjunto de actividades que se realizan para emitir la factura que comprende: lectura, determinación de consumos, revisión previa en caso de consumos

anormales, liquidación de consumos, liquidación de otros consumos, liquidación de otros cobros, elaboración y consumos anteriores.

#### **6.6. Factura de Servicios Públicos**

Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

#### **6.7. Factura conjunta**

Es el documento mediante el cual se cobran dos o más servicios públicos domiciliarios, los cuales deberán ser cancelados en forma conjunta en caso de mediar petición, queja o recurso por parte del usuario la factura podrá pagarse por separado.

#### **6.8. Lectura**

Registro del volumen de agua que marca el medidor en un momento determinado.

#### **6.9. Lectura Aforada**

Registro del volumen de agua que resulta de la diferencia de una lectura final y una lectura inicial.

#### **6.10. Medidor**

Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua

#### **6.11. Periodo de Facturación**

Es el tiempo durante el cual se prestaron los servicios que se cobran. Para los efectos del contrato será bimestral, salvo que la Empresa disponga que sea mensual.

#### **6.12. Precrítica**

Actividad que se realiza antes de emitir la facturación, con el fin de comparar el consumo actual con el consumo anterior o promedio, verificando que esta diferencia no sobrepase los límites establecidos por la Ley 142/94, en el artículo 149.

#### **6.13. Tarifa**

Es el valor mensual por m<sup>3</sup> que por concepto del servicio ordinario de acueducto, alcantarillado y aseo se podrá cobrar a un Usuario(a).

#### **6.14. Terminal**

Dispositivo electrónico que cuenta con un software el cual permite tomar la lectura.

#### **6.15. Total Facturado**

Suma de los conceptos cobrados a los Usuarios por la prestación del servicio.

#### **6.16. Factura de Servicios Complementarios**

Documento mediante el cual la Empresa realiza el cobro de los servicios complementarios ofrecidos con el fin de mejorar la calidad de vida de la población.

### **7. FLUJOGRAMA**





# FLUJOGRAMA

HOJA 1 DE 3

Fecha

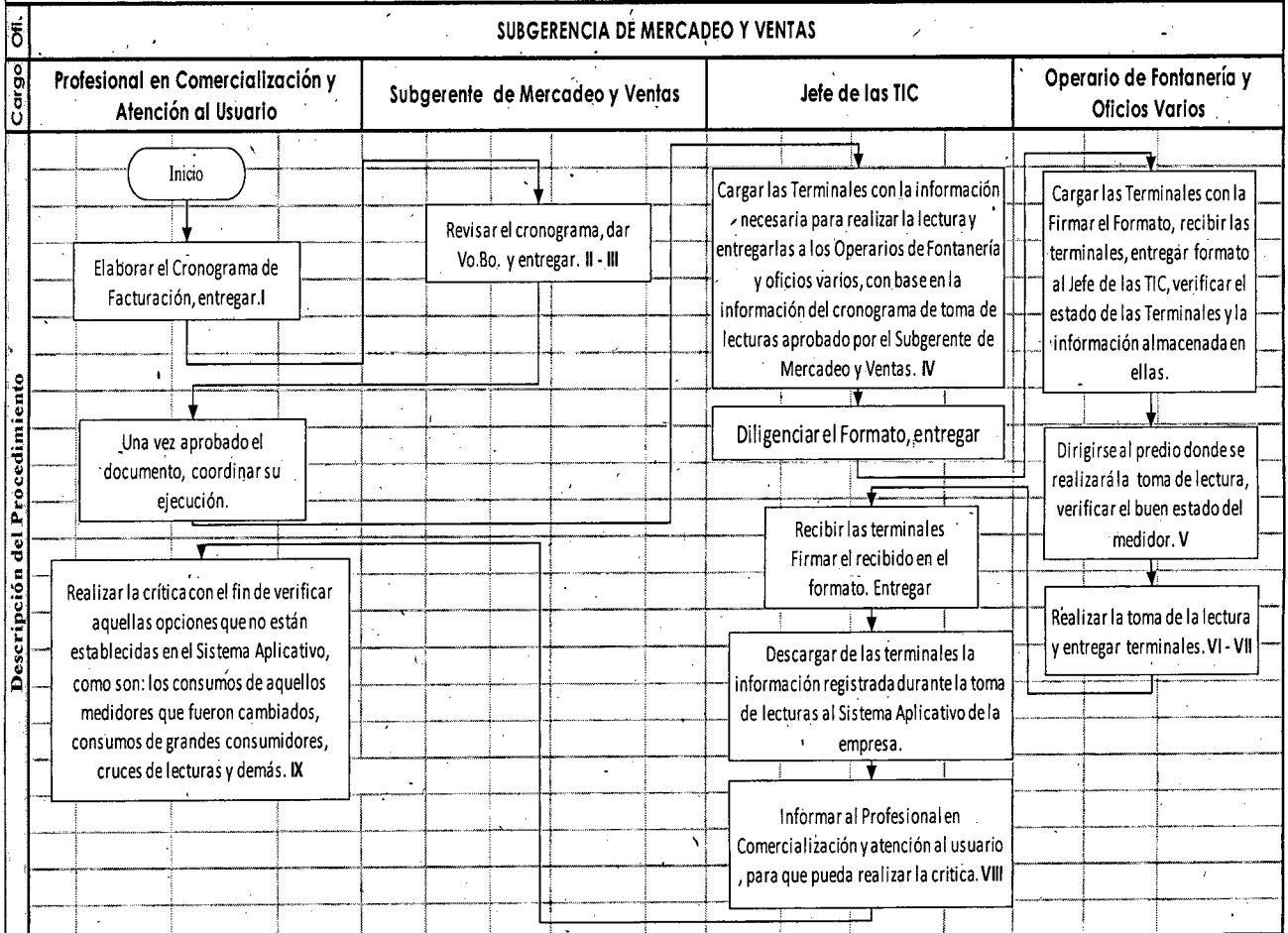
Día Mes Año

14 FEB 2017

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios EAF SAS ESP

PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACIÓN - FACTURACIÓN

SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS



I: Como mínimo debe referenciar las siguientes actividades: - Toma de Consumos - Crítica de Lecturas - Calculo de Facturación - Impresión de Facturas - Reparto de facturación - Emisión listados de suspensión, impresión de actas y entrega - Emisión listados de corte, impresión de actas y entrega - Actividades de suspensión - Actividades de corte II: Informar al Profesional en Comercialización y atención al usuario cualquier modificación necesaria. III: Se debe verificar la secuencia de las actividades y el tiempo establecido para ellas. Entregar. IV: La información que se requiere para realizar la toma de lecturas es Nombre, dirección del predio y lectura promedio. Durante la toma de lecturas se debe registrar en la terminal la lectura actual y además si existe alguna novedad esta debe ser incluida con el código correspondiente (problemas de Aforo Ejemplo: Medidor ilegible, no corresponde a la ruta, perro bravo, cajilla tapada y demás). V: La verificación del medidor es externa. VI: El operario de Fontanería y oficios Varios que realice la toma de lecturas debe asegurarse del correcto manejo de la Terminal, de lo contrario debe solicitar capacitación al Ingeniero de Sistemas. VII: Digitar el valor de la lectura, en el campo asignado para la lectura actual y si se presenta alguna novedad digitar el código correspondiente (Problemas de Aforo). En el momento que se digite erróneamente una lectura o que esta no coincida con el promedio de consumo anterior, la terminal le indicará al Operario mediante un sonido de alerta que debe realizar nuevamente la toma de lectura. VIII: Si la información es suministrada en Listados esta actividad es realizada por el Profesional en Comercialización y atención al usuario. IX: Durante la crítica, se verifica que el consumo actual no presente una diferencia fuera de los rangos con respecto al consumo promedio, teniendo en cuenta los parámetros asignados en la política 5.3 y/o lo establecido en el artículo 149 de la ley 142/94. (Desviación significativa) Si la diferencia entre los consumos no excede los parámetros anteriores, continuar en la actividad 24.





# FLUJOGRAMA

HOJA 2 DE 3

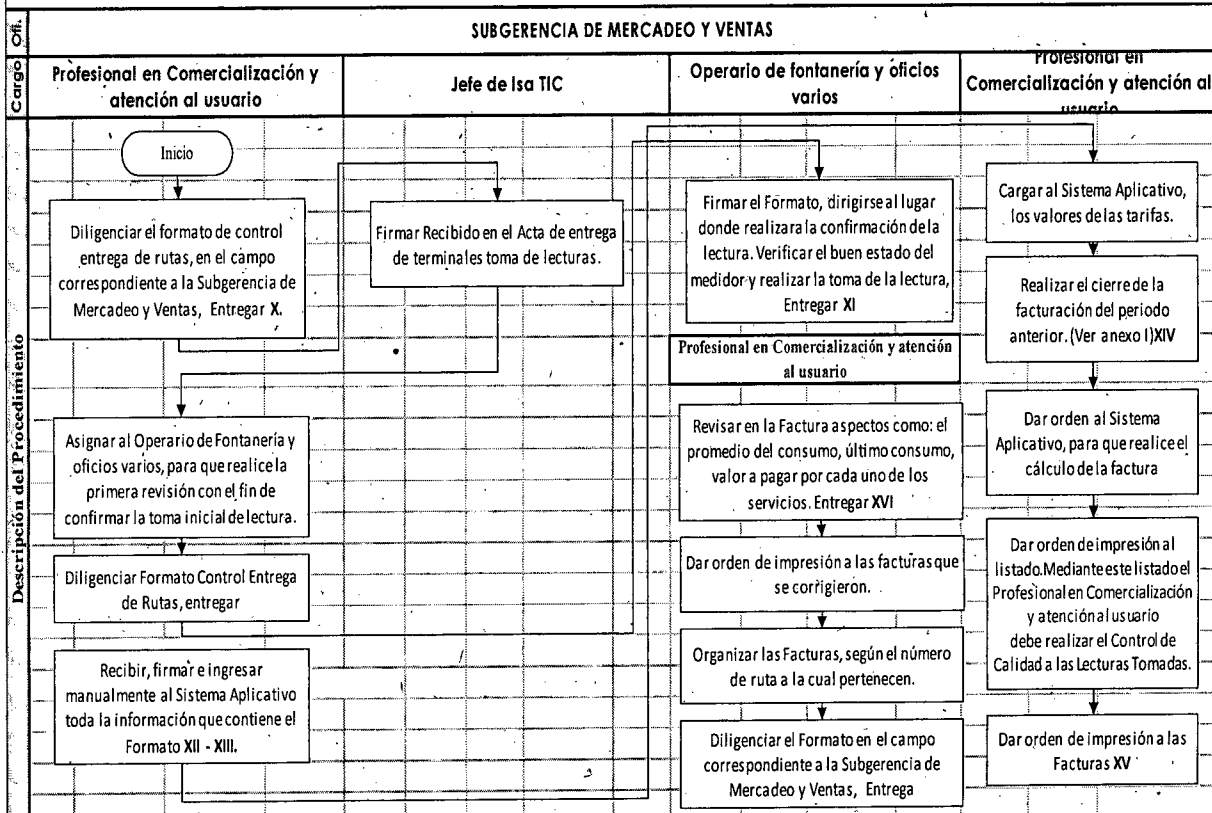
Fecha

14 FEB 2017

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios EAF SAS ESP

PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACIÓN - FACTURACIÓN

SUBGERENCIA DE MERCADERO Y VENTAS



X: En el Formato Control Entrega de Rutas se debe diligenciar los espacios correspondientes Período de Facturación, formato utilizado para Verificación de Lectura y aquellos que le corresponden a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas. XI: La verificación del medidor debe ser externa, esta verificación le permite confirmar la lectura tomada. El operario debe escribir en el formato en el campo asignado la lectura revisada y escribir observaciones siempre y cuando exista alguna novedad. Algunas novedades que se puede presentar son: mal estado del medidor, medidor invertido o tapado con escombros. XII: En el desarrollo de esta actividad, se deben determinar los errores de lectura, contarlos y tabularlos. XIII: La anterior actividad se realiza como soporte del Indicador Error en la Toma de lecturas, que mide la eficacia en el proceso de facturación. XIV: En este cierre se realizan las siguientes actividades: Con el Sistema Aplicativo se calculan las estadísticas que le permiten a la Empresa controlar los valores que se facturan y analizar el comportamiento de las cifras facturadas. Las estadísticas quedan registradas en listado Estadístico de Facturación  
Los Listados de Financiables, de Modificaciones a la deuda y de Cartera por Edades, serán controlados magnéticamente, y solo serán impresos cuando se envíen al Centro Administrativo Documental o cuando sean requeridos por parte de otra Oficina. XV: Esta actividad se realiza por rutas. XVI: Si existe algún error, se debe corregir la factura comparando la información de la revisión de lecturas con la toma de lecturas y los consumos anteriores y tomar la acción respectiva.



# FLUJOGRAMA

HOJA 3 DE 3

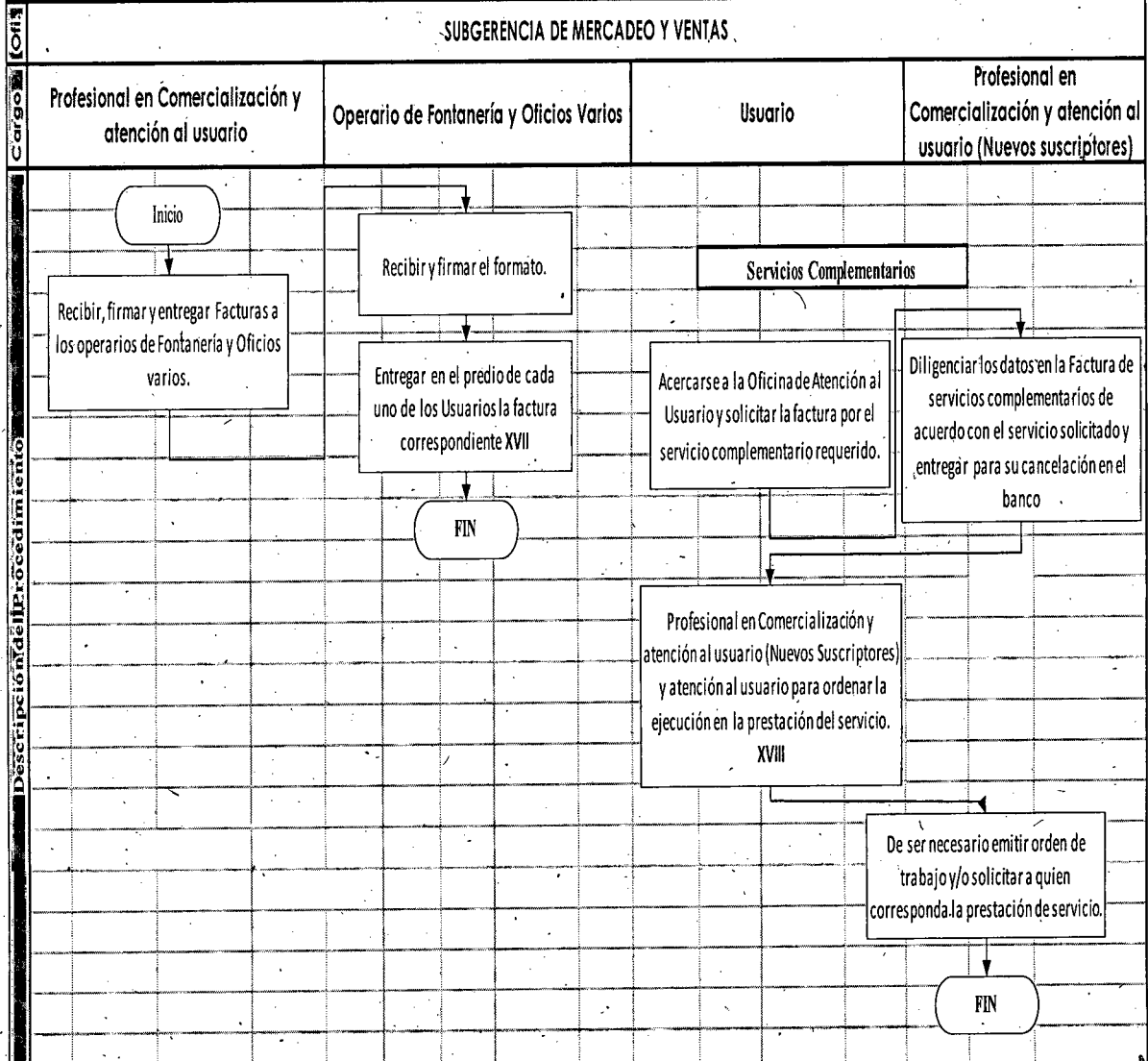
Fecha

Día	Mes	Año
14	FEB	2017

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios EAF SAS ESP

PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACIÓN - FACTURACIÓN

SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS



XVII: Si algunas de las facturas no pudieron ser entregadas, el Operario de Fontanería y oficios varios las entregará al Profesional en Comercialización y atención al usuario. XVIII: El banco correspondiente envía archivo plano de las facturas de servicios complementarios.

**8. PROCEDIMIENTO  
PREPARACIÓN, ELABORACIÓN Y ENTREGA DE FACTURACIÓN  
CODIGO: PRB130-0804**

Actividad No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
1.	Profesional en Comercialización y Atención al Usuario	<p>Elaborar el Cronograma de Facturación, entregar.</p> <p><b>Nota:</b> Como mínimo debe referenciar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de Consumos</li> <li>- Crítica de Lecturas</li> <li>- Calculo de Facturación</li> <li>- Impresión de Facturas</li> <li>- Reparto de facturación</li> <li>- Emisión listados de suspensión, impresión de actas y entrega</li> <li>- Emisión listados de corte, impresión de actas y entrega</li> <li>- Actividades de suspensión</li> <li>- Actividades de corte</li> </ul>	
2.	Subgerente de Mercadeo y Ventas	<p>Revisar el cronograma, dar Vo.Bo. y entregar.</p> <p><b>Nota:</b> Informar al Profesional en Comercialización y Atención al Usuario cualquier modificación necesaria.</p> <p><b>Nota:</b> Se debe verificar la secuencia de las actividades y el tiempo establecido para ellas. Entregar.</p>	
3.	Profesional en Comercialización y Atención al Usuario	Una vez aprobado el documento, coordinar su ejecución.	
4.	Jefe de la oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)	Cargar las Terminales con la información necesaria para realizar la lectura y entregarlas a los Operarios de Fontanería y oficios varios, con base en la información del cronograma de toma de lecturas aprobado por el Subgerente de Mercadeo y Ventas.	

		<p><b>Nota:</b> La información que se requiere para realizar la toma de lecturas es Nombre, dirección del predio y lectura promedio. Durante la toma de lecturas se debe registrar en la terminal la lectura actual y además si existe alguna novedad esta debe ser incluida con el código correspondiente (problemas, de Aforo Ejemplo: Medidor ilegible, no corresponde a la ruta, perro bravo, cajilla tapada y demás).</p>	
5.		Diligenciar el Formato, entregar	<b>DR:</b> Acta de entrega de terminales toma de lecturas
6.	Operario de Fontanería y Oficios Varios	Firmar el Formato, recibir las terminales, entregar formato al Jefe de la oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), verificar el estado de las Terminales y la información almacenada en ellas.	<b>PC: Verificación</b>
7.		Dirigirse al predio donde se realizará la toma de lectura, verificar el buen estado del medidor.	<b>PC: Verificación</b>
8.		<p><b>Nota:</b> La verificación del medidor es externa</p> <p>Réalizar la toma de la lectura y entregar terminales</p> <p><b>Nota:</b> El operario de Fontanería y oficios Varios que realice la toma de lecturas debe asegurarse del correcto manejo de la terminal, de lo contrario debe solicitar capacitación al Ingeniero de Sistemas.</p> <p><b>Nota:</b> Digitar el valor de la lectura, en el campo asignado para la lectura actual y si se presenta alguna novedad digitar el código correspondiente (Problemas de Aforo).</p> <p>En el momento que se digite</p>	

		erróneamente una lectura o que esta no coincida con el promedio de consumo anterior; la terminal le indicará al Operario mediante un sonido de alerta que debe realizar nuevamente la toma de lectura.	
9.	Jefe de la oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)	Recibir las terminales Firmar el recibido en el formato. Entregar	<b>DR:</b> Acta de entrega de terminales toma de lecturas
10.		Descargar de las terminales la información registrada durante la toma de lecturas al sistema aplicativo de la empresa.  Informar al Profesional en Comercialización y Atención al Usuario, para que pueda realizar la crítica <b>Nota:</b> Si la información es suministrada en Listados esta actividad es realizada por el Profesional en Comercialización y Atención al Usuario.	
11.	Profesional en Comercialización y Atención al Usuario	Realizar la crítica con el fin de verificar aquellas opciones que no están establecidas en el Sistema Aplicativo, como son: los consumos de aquellos medidores que fueron cambiados, consumos de grandes consumidores, cruces de lecturas y demás.  <b>Nota:</b> Durante la crítica, se verifica que el consumo actual no presente una diferencia fuera de los rangos con respecto al consumo promedio, teniendo en cuenta los parámetros asignados en la política 5.3 y/o lo establecido en el artículo 149 de la ley 142/94. (Desviación	<b>PC: Verificación</b>

**DR: Documento Registro**  
**PC: Punto de Control**

Página 12 de 17

12.		<p>significativa)</p> <p>Si la diferencia entre los consumos no excede los parámetros anteriores, continuar en la actividad <b>24</b></p> <p>Diligenciar el formato de control entrega de rutas, en el campo correspondiente a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas, Entregar</p> <p><b>Nota:</b> En el Formato Control Entrega de Rutas se debe diligenciar los espacios correspondientes Periodo de Facturación, formato utilizado para Verificación de Lectura y aquellos que le corresponden a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas.</p>	<p><b>DR:</b> Formato Control Entrega de Rutas</p>
13.	<p>Jefe de la oficina de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)</p>	<p>Firmar Recibido en el Acta de entrega de terminales toma de lecturas</p>	
14.	<p>Profesional de distribución y redes</p>	<p>Asignar al Operario de Fontanería y oficios varios, para que realice la primera revisión con el fin de confirmar la toma inicial de lectura.</p>	
15.		<p>Diligenciar Formato Control Entrega de Rutas, entregar</p>	
16.	<p>Operario de fontanería y oficios varios</p>	<p>Firmar el Formato, dirigirse al lugar donde realizara la confirmación de la lectura. Verificar el buen estado del medidor y realizar la toma de la lectura, Entregar</p> <p><b>Nota:</b> La verificación del medidor debe ser externa, esta verificación le permite confirmar la lectura tomada.</p>	<p><b>PC: Verificación</b></p>

17.	Profesional en Comercialización y Atención al Usuario	<p>El operario debe escribir en el formato en el campo asignado la lectura revisada y escribir observaciones siempre y cuando exista alguna novedad. Algunas novedades que se puede presentar son: mal estado del medidor, medidor invertido o tapado con escombros.</p> <p>Recibir, firmar e ingresar manualmente al Sistema Aplicativo toda la información que contiene el Formato</p> <p><b>Nota:</b> En el desarrollo de esta actividad, se deben determinar los errores de lectura, contarlos y tabularlos.</p> <p><b>Nota:</b> La anterior actividad se realiza como soporte del Indicador Error en la Toma de lecturas, que mide la eficacia en el proceso de Facturación.</p>	<p><b>DR:</b> Formato problemas de aforo y critica</p>
18.		<p>Cargar al sistema aplicativo, los valores de las tarifas.</p>	
19.		<p>Realizar el cierre de la facturación del periodo anterior. (Ver anexo I)</p> <p><b>Nota:</b> En este cierre se realizan las siguientes actividades:</p> <p>Con el sistema aplicativo se calculan las estadísticas que le permiten a la Empresa controlar los valores que se facturan y analizar el comportamiento de las cifras facturadas. Las estadísticas quedan registradas en listado Estadístico de Facturación</p> <p>Los Listados de Financiables, de modificaciones a la deuda y de cartera por edades, serán controlados magnéticamente y solo serán impresos cuando se envíen al Centro Administrativo Documental o cuando sean requeridos por parte de otra Oficina.</p>	<p><b>DR:</b> Estadístico de Facturación.</p> <p><b>DR:</b> Listado de Financiables, Listado de Modificaciones a la deuda, Listado de Cartera por Edades</p>
20.	Profesional en Comercialización y Atención al	<p>Dar orden al sistema aplicativo, para que realice el cálculo de la factura.</p>	

<p>21.</p> <p>22.</p> <p>23.</p> <p>24.</p> <p>25.</p> <p>26.</p>	<p>Usuario</p>	<p>El Profesional en Comercialización y Atención al Usuario debe realizar el Control de Calidad a las Lecturas Tomadas.</p> <p>Dar orden de impresión a las Facturas</p> <p><b>Nota:</b> Esta actividad se realiza por rutas.</p> <p>Revisar en la Factura aspectos como: el promedio del consumo, último consumo, valor a pagar por cada uno de los servicios. Entregar</p> <p><b>Nota:</b> Si existe algún error, se debe corregir la factura comparando la información de la revisión de lecturas con la toma de lecturas y los consumos anteriores y tomar la acción respectiva</p> <p>Dar orden de impresión a las facturas que se corrigieron.</p> <p>Organizar las Facturas, según el número de ruta a la cual pertenecen.</p> <p>Diligenciar el Formato en el campo correspondiente a la Subgerencia de Mercadeo y Ventas, Entrega</p>	<p><b>DR:</b> Listado General de Facturación</p> <p><b>PC: Revisión</b></p> <p><b>PC: Comparación y corrección</b></p> <p><b>DR:</b> Control entrega de rutas.</p>
<p>27.</p> <p>28.</p> <p>29.</p>	<p>Profesional de distribución y redes</p> <p>Operario de Fontanería y Oficios Varios</p>	<p>Recibir, firmar y entregar Facturas a los operarios de Fontanería y Oficios varios.</p> <p>Recibir y firmar el formato.</p> <p>Entregar en el predio de cada uno de los Usuarios la factura correspondiente</p> <p><b>Nota:</b> Si algunas de las facturas no pudieron ser entregadas, el Operario de Fontanería y oficios varios las entregará al Profesional en Comercialización y Atención al Usuario.</p>	



Servicios Complementarios			
30.	Usuario	Acercarse a la Oficina de Atención al Usuario y solicitar la factura por el servicio complementario requerido.	<b>DR:</b> Factura Servicios Complementarios
31.	Profesional en Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos suscriptores)	Diligenciar los datos en la Factura de servicios complementarios de acuerdo con el servicio solicitado y entregar para su cancelación en el banco	
32.	Usuario	Cancelar la factura y entregar al Profesional en Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos suscriptores) para ordenar la ejecución en la prestación del servicio.	
33.	Profesional en Comercialización y Atención al Usuario (Nuevos suscriptores)	<b>Nota:</b> El banco correspondiente envía archivo plano de las facturas de servicios complementarios. De ser necesario emitir orden de trabajo y/o solicitar a quien corresponda la prestación de servicio.	

FIN

**DR: Documento Registro**  
**PC: Punto de Control**

Página 16 de 17

## 9. REGISTROS DE CALIDAD

Acta de Entrega de Terminales Toma de Lecturas  
Formato listado para corrección de crítica

**Todos los registros generados por la aplicación de este procedimiento, siguen los lineamientos del procedimiento "Control de los Registros de Calidad".**

## 10. ANEXOS

Anexo I.

Como realizar el cierre del periodo de facturación en el sistema aplicativo de la Empresa.

Anexo II.

Metodología de aplicación para los cobros promedios.

## ANEXO I

### PASOS PARA CIERRE DE PERIODO DE FACTURACION EN SISTEMA APLICATIVO DE LA EMPRESA

#### 1. ACTUALIZACION DE HISTORICOS

RUTA: >Aplicaciones>Facturación de Servicios>Procesos>Preparar periodo siguiente>Actualización de históricos

Este proceso se debe hacer únicamente después de incluir toda la información de lecturas, pagos, consumos y correcciones del periodo que se va a cerrar. **NO SE PUEDEN HACER MÁS PROCESOS DEL PERIODO DESPUES DE ACTUALIZAR LOS HISTORICOS.**

#### 2. CALCULAR ESTADISTICAS

RUTA: >Aplicaciones>Facturación de Servicios>Procesos>Cálculo de estadísticas.

Este cálculo debe hacerse ciclo por ciclo tanto en facturación como en consumo.

#### 3. COPIA DE SEGURIDAD (BACKUP)

Luego de haber ejecutado las anteriores tareas, se debe coordinar con el profesional universitario (Sistemas) para que haga esta operación.

#### 4. CIERRE DEL PERIODO

RUTA: >Aplicaciones>Facturación de Servicios>Procesos>Preparar periodo siguiente>Cierre periodo

**CONFIRMAR CON EL JEFE DE LAS TIC QUE SE HAYA REALIZADO EL BACKUP.**

Este proceso se hace ciclo por ciclo. Se debe estar seguro del periodo que se establecerá. Para configurar el periodo siguiente se toma la ruta: >Aplicaciones>Facturación de Servicios>Archivos>Configuración de Periodos. Se diligencian las casillas como aparece en pantalla incluyendo la fecha de cierre del periodo anterior. Se verifica por consulta de usuario que el periodo haya cambiado al siguiente y se calculan estadísticas de

facturación como prevención para confirmar que el proceso se ha realizado bien. Verificar que la deuda inicial del periodo entrante, corresponda con la deuda final del periodo anterior.

## 5. ACTUALIZAR TARIFAS

RUTA: >Aplicaciones>Facturación de Servicios>Archivos>Tarifas

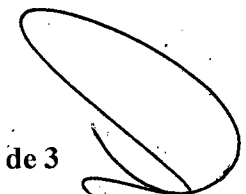
Las tarifas pueden incluirse antes o después del cierre del periodo indistintamente. Se marca el periodo correspondiente, el uso y/o estrato y se introducen los valores de cada concepto de acuerdo con la tabla de tarifas emitida por la Subgerencia Financiera. Es necesario en la parte de consumos, marcar en básico 40, complementario 80 y suntuario 81 para efectos del cálculo de la facturación.

Las tarifas son acordadas por la **Empresa** en convenios de Junta Directiva y teniendo en cuenta las circulares que al respecto haya emitido la CRA. Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

## 6. ENVÍO DE CATASTRO DE USUARIOS A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE ASEO PARA FACTURACIÓN CONJUNTA

RUTA: >aplicaciones>Facturación de Servicios>Utilidades>Generador de Informes.

Se escoge la descripción en el cuadro "ARCHIVO PRESTADOR DE ASEO" se da impresión y se señala archivo plano. Una vez generado se comprime el reporte y se envía a través de correo electrónico.



## ANEXO II

### METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE LOS COBROS PROMEDIOS

1. Una vez realizado el cierre del periodo, el Técnico de Comercialización genera el informe de cobros promedio realizados en el periodo. Este informe contiene la siguiente información el código de ruta, nombre, dirección del predio, número del medidor, lectura y un campo para las observaciones.
2. El Profesional en distribución y redes revisa la situación de cada uno de los predios y escribe en el espacio de observaciones lo pertinente a cada uno. Esto es, estado del predio, estado de la acometida, posición en ruta, lectura, ubicación del medidor, número del medidor, nomenclatura y toda la información relevante que permita aclarar la situación del cobro promedio realizado a cada predio.
3. Con base en los datos recogidos en terreno, el Profesional de Comercialización y atención al usuario (facturación) procederá a analizar cada caso con el fin de aclarar la razón por la cual se hizo el cobro promedio y toma las medidas necesarias para que la situación no se presente nuevamente.