



## CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.12

**Versión**

05

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**

2021-05-21

### 1. INFORMACION GENERAL

#### IDENTIFICACION DEL PROCESO

**NOMBRE DEL PROCESO:** Procesos de Facturación y Critica

**TIPOLOGIA:** Misional

**RESPONSABLE O LIDER DEL PROCESO:** Tecnólogo de Facturación y Critica

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Realizar la medición mediante la toma de lectura en cada uno de los medidores instalados y posteriormente analizar la información registrada en las terminales; Facturar los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Disposición Final) e ingresos de nuevos suscriptores.

#### DESCRIPCION DEL PROCESO

Generar los archivos planos para la toma de lecturas, exportarlos e importarlos al sistema, generar la crítica y realización de la liquidación para generar la facturación de consumos.

	RECURSOS	REQUISITOS LEGALES -NUMERALES NORMA APLICAR	PROCEDIMIENTOS
<b>HUMANOS</b>	Tecnólogo, Técnico, Auxiliares Administrativos, Aforadores, Inspectores.	Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes, Resoluciones CRA 151 de 2001 y 919 de fecha 02 de junio 2020 ISO 9000 y NTCGP 1000 numerales:  4.1 REQUISITOS GENERALES, 4.2.3. Control de Documentos, 4.2.4. Control de Registros, 6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS, 8.1. GENERALIDADES, 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos, 8.4 Análisis de Datos, 8.5 MEJORA, 8.5.1 Mejora Continua, 8.5.2 Acción Correctiva, 8.5.3 Acción Preventiva.	51.12.01 PROCEDIMIENTOCRITICA DE CONSUMOS
<b>TECNOLÓGICOS</b>	Computadoras con Software, Impresora, Dispositivos pócked para toma de lecturas, cunas para carga, cables de datos, adaptadores de corriente, teléfonos celulares y fijo, impresoras portátiles		51.12.02 PROCEDIMIENTO FACTURACION
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Puesto de Trabajo, escritorio, Sillas, motocicletas.		51.12.03 PROCEDIENTO DISPOSICION FINAL  51.12.04 PROCEDIMIENTO DESVIACIONES SIGNIFICATICAS  51.12.05 PROCEDIMIENTO



## CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.12

**Versión**

05

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**

2021-05-21

ACTIVACION DE MATRICULA

### SEGUIMIENTO Y MEDICION

#### PARAMETROS DE CONTROL

Informes de seguimiento a las metas planteadas en el Plan de acción, Indicadores, seguimiento a la ejecución de las actividades.

#### INDICADORES

DIRECTRIZ DE LA POLITICA	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMULA	META	FRECUENCIA
Cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa.	Indicador Índice de Cobertura Acueducto	No. suscriptores acueducto/ No. de Suscriptores Proyectados	100%	Mensual
	Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Lograr la satisfacción del cliente. Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir	Indicador Índice de Cobertura Alcantarillado	No. suscriptores alcantarillados/ No. de Suscriptores Proyectados	100%	Mensual



## CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.12

**Versión**

05

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**

2021-05-21

gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional.

Indicador Índice de Cobertura Aseo

No. suscriptores alcantarillados/ No. de Suscriptores Proyectados\*100

96%

Mensual

Indicador Índice de Consumo en Cero

No. suscriptores facturados en cero/ Número de suscriptores facturados\*100

<10%

Mensual

Índice de Toma de Lecturas

No. de errores de lectura/No. de lecturas aforadas\*100

<3%

Mensual

Indicador Consumos Promedio

No. de suscriptores con consumo promedio facturado/ No. de Suscriptores facturados\*100

<6%

Mensual



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E. - E.S.P.  
NIT. 844.000.755-4

## CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.12

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2021-05-21

		Índice de Agua no Contabilizada	Volumen de agua producida enviada al sistema de distribución/ Volumen de agua facturada*100	33%	Mensual
		Indicador IPUF	Agua Potable Suministrada-Consumo de Agua facturada/Número de Suscriptores de acueducto *12	8,27	Mensual
		Indicador ICUF	Consumo de Agua facturada a suscriptores residenciales Ac/Número de suscriptores residenciales Ac Consumo de Agua facturada a suscriptores No residenciales Alc/Número de suscriptores No. residenciales Alc	16,15	Mensual



## CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.12

**Versión**

05

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2021-05-21

### DOCUMENTACION SOPORTE

Sistema de información comercial, informes estadísticos mensuales.

### SISTEMAS DE INFORMACION

- ✓ SISTEMA ERP: Sistema de información Comercial.
- ✓ Qfdocument.

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS AL PROCESO	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE ACTIVIDAD	REGISTRO	CRITERIOS DE CONTROL	SALIDA DE PROCESO	PROCESO CLIENTE	
Facturación y crítica	Información que registran los suscriptores en las Bases de Datos del sistema comercial	P	Generar	Revisar la base de datos de cada ruta de facturación del ciclo que se va a facturar con el del periodo anterior, para identificar que no haya menores suscriptores que los del periodo anterior.	Tecnólogo de Facturación y Critica	Sistema Comercial	Cumplir con las actividades que se estipularon en el cronograma	Entrega de Facturas	Comercial
Facturación y Critica	Exportar archivos planos al dispositivo para toma de lecturas	H	Exportar y Verificar	Entregar los dispositivos para la toma de lecturas	Tecnólogo de Facturación y Critica	Sistema de información comercial	Verificar la exportación del cargue correcto de la información al dispositivo para toma de lecturas	Recibido de los dispositivos para la importación de los archivos planos	Comercial
Facturación y crítica	Importar del dispositivo lecturas al sistema comercial		Revisar	Importar los archivos al sistema comercial	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Verificar que los archivos subidos al sistema sean los correctos	Generación de la crítica para revisión	Comercial



## CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

**Tipo de Documento**

Caracterización

**Código**

51.12

**Versión**

05

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Ultima Modificación**

2021-05-21

Facturación y critica	Generar la crítica para enviar a terreno (altos consumos, negativos y anomalías)		Analizar e identificar	Analizar lecturas y enviar las que ameritan revisión en campo	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Seguimiento de los consumos que presentan crítica.	Ingreso al sistema	Comercial
Facturación y critica	Ingreso de las novedades de critica	H	Analizar	Revisión y verificación de las novedades de critica	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Análisis de lecturas	Base final	Comercial
Facturación y critica	Revisión base final		Analizar	Revisión consumos en general especialmente consumos cero	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Analizar y determinar los consumos a cobrar	Ingresar la novedad de consumo	Comercial
Facturación y critica	Liquidación de la Facturación		Coordinar y verificar	Ingreso de novedades, prorrateo de propiedades horizontales, realizar cálculos estadísticos, incrementar tarifas, generar informes, gravar fechas, realizar impresiones y Facturación y crítica enviar archivos ATH	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Seguimiento con la pre facturación y generación de facturas	Impresión de facturas	Comercial
Facturación y critica	Toma de lecturas, critica de consumos, subir lecturas analizadas al sistema, generación	V	Verificar la información generada	Análisis de las lecturas, los consumos que se generaron en la crítica.	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Verificar y rectificar la información allegada por los aforadores. Verificar la información subida al sistema	Subir lecturas que presentaron crítica al sistema	Comercial



## CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

**Tipo de Documento**  
Caracterización  
**Código**  
51.12  
**Versión**  
05

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2021-05-21

	base final							
Facturación y critica	Liquidación e impresión de facturas	Verificar	Análisis de la factura. Verificar las tarifas. Verificar los subsidios según el estrato al que corresponda Verificar consumos, verificar fechas	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Verificar factura	Entrega de facturas	Comercial
Facturación y critica	Informes del facturado (M3, Suscriptores, valor facturado, subsidios)	Seguimiento y análisis	Analizar e identificar el comportamientos de las estadísticas de consumo y suscriptores	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Seguimiento mensual a los indicadores de consumo	Informe a la dirección comercial	Comercial
Facturación y critica	Informe Auditorias	<b>A</b> Acciones de mejoramiento	Realizar el proceso de implementación	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Mitigar los Riesgos	Acción de Mejora	Comercial, Control Interno

**P** PLANEAR
 **H** HACER
 **V** VERIFICAR
 **A** ACTUAR

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ✓ 51.12.01 Procedimiento toma de lectura y critica de consumo.
- ✓ 51.12.02 Procedimiento de Facturación servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- ✓ 51.12.03 Procedimiento de facturación disposición final.
- ✓ 51.12.04 Procedimiento Identificación, tramite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas
- ✓ 51.12.05 Procedimiento verificación y activación de matrículas nuevas



## CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.12

Versión

05

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2021-05-21

### 4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
Zulma Yojana Pérez Rojas <b>Líder del Proceso</b>	Adriana Cristina Rosas Valderrama <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Jairo Bossuet Pérez Barrera <b>Gerente</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación Inicial	Representante Legal
02	2008-11-15	Todos	Aprobación Inicial	Representante Legal
03	2014-04-08	Todos	Aprobación Inicial	Representante Legal
04	2014-12-19	Todos	Aprobación Inicial	Representante Legal
05	2021-05-21	Procedimiento	Aprobación Procedimientos	Comité de Gestión y Desempeño

	<b>PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Toma de Lectura y Crítica de Consumo.

**RESPONSABLE:** Tecnólogo de Facturación.

**OBJETIVO:** Realizar la medición mediante la toma de lectura en sitio en cada uno de los medidores instalados y posteriormente analizar la información registrada en las terminales y enviarlas a retoma las anomalías encontradas.

**ALCANCE:** Generar y exportar archivos planos a los dispositivos para la toma de lecturas e importarlas al sistema comercial.

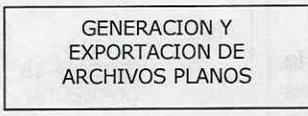
**INSUMO:** Toma de lecturas

**PRODUCTO:** Facturación por ciclo

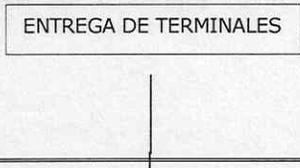
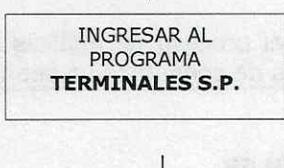
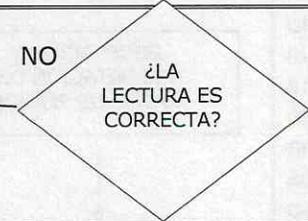
**USUARIOS:** Funcionarios de la EAAAY, Suscriptores y Clientes Externos.

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:** Es el proceso de análisis de los consumos aquellos usuarios y/o suscriptores que presentan diferencias de consumos ya sean altos o bajos.

## 1. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<b>1. GENERACION DE PLANILLA</b> Se genera una planilla para asignación a los funcionarios con las rutas que deben aforar.		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Documento elaborado en Excel
<b>2. GENERACION Y EXPORTACION DE ARCHIVOS PLANOS</b> Generar y exporta del sistema comercial al equipo de cómputo los archivos planos para toma de lecturas.		Tecnóloga de Crítica y Facturación	Sistema de Información Comercial
<b>3.</b> Se hace la conexión por medio de cableado del dispositivo al equipo y la conexión de la misma para realizar la carga de la ruta de aforo, la cual tiene asignada una clave para exportar los archivos planos y otra clave para el ingreso del aforador cuando inicia la toma		Tecnóloga de Crítica y Facturación	Sistema de Información Comercial

	<b>PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.01
<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03	

de lecturas.			
<p><b>4.</b> Se realiza la verificación de la ruta cargada en la terminal que sea la correcta con la planilla de asignación.</p>		Tecnología de Crítica y Facturación	Sistema Terminal S.P. 51.12.01.01 Formato Asignación Toma de Lecturas
<p><b>5.</b> Hacer entrega de las terminales a los aforadores.</p>		Tecnología de Crítica y Facturación	Sistema Terminal S.P.
<p><b>6.</b> Los aforadores ingresan al programa el cual solicita usuario y la contraseña para acceder a la ruta cargada previamente e iniciar el recorrido.</p>		facturación y Crítica (Aforador)	Sistema Terminal S.P.
<p><b>7.</b> Verificar datos para realizar lectura.</p> <p>Abrir la cámara de inspección, en la cual el aforador verifica el número de medidor que corresponda al que este en la terminal.</p> <p style="text-align: center;"><b>TOMA DE LECTURAS</b></p> <p>Realizar toma de lecturas en los predios según ruta: Ingresar la lectura aforada en la terminal y grabar el registro aforado. En algunos casos aparecen mensajes de clasificación de consumos, para los cuales se debe corroborar la lectura.</p>		facturación y Crítica (Aforador)	Terminal S.P.
<p><b>8.</b> Se debe corroborar la lectura, para verificar que esta sea la correcta, según el mensaje arrojado por la terminal.</p>		facturación y Crítica (Aforador)	Sistema Terminal S.P.



## PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.12.01

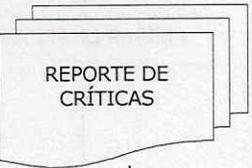
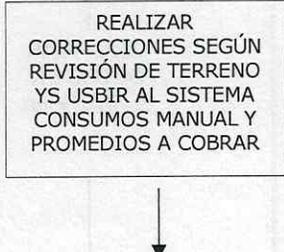
**Fecha de Elaboración**  
2014-12-19

**Fecha Última Modificación**  
2021-05-21

**Versión**  
03

	↓ SI		
<p><b>9. Seleccionar la opción grabar, y continuar con el recorrido de la ruta asignada.</b></p>		facturación y Crítica (Aforador)	Terminal S.P.
<p><b>10. CERRAR LA APLICACIÓN FINALIZADA LA TOMA DE LECTURAS:</b></p> <p>Una vez terminado el recorrido de la ruta asignada, el aforador debe cerrar la aplicación para que este no genere error al momento de hacer la descarga al sistema.</p>		facturación y Crítica (Aforador)	Sistema de Información Comercial Terminal S.P.
<p><b>11. DESCARGAR INFORMACION DE LA TERMINAL AL SISTEMA</b></p> <p>La descarga de la información se hace por medio de cableado, inicialmente se descarga al equipo de cómputo al disco c, esta descarga se realiza desde la terminal transferir archivo y automáticamente la envía a la ruta cómputo disco c/sysman/facturación en sitio/planos por subir.</p>		Tecnología de Crítica y Facturación	Equipo de cómputo disco c
<p><b>12. IMPORTAR INFORMACION DEL DISCO C AL SISTEMA COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS</b></p> <p>Luego se envían al sistema comercial de servicios públicos, se verifica que esta información de la ruta sea la que aparece en la planilla de asignación y se identifica con un chulo que indica que ya fue descargada al sistema, y se verifica en el sistema de servicios públicos que haya recibido</p>		Tecnología de Crítica y Facturación	Sistema de Información Comercial

	<b>PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

la información.			
<p><b>13. CONSUMOS ACUMULADOS CICLOS ANTERIORES</b></p> <p>Después de realizar este proceso se genera la crítica del sistema comercial de criticar las lecturas, se verifica los consumos acumulados que no se les pudo aforar en el ciclo pasado.</p>		Tecnóloga de Crítica y Facturación	Sistema de Información Comercial
<p><b>14.</b> Se generan las ordenes de revisión de terreno se ingresa el ciclo correspondiente y se realiza la impresión de las rutas correspondientes a la revisiones de terreno.</p> <p>Imprimir todas las críticas e identificar uno a uno cuales van a terreno y cuales son de oficina manualmente.</p>		Tecnóloga de Crítica y Facturación	Sistema de Información Comercial
<p><b>15.</b> Entregar al funcionario las órdenes de revisión en terreno y las rutas correspondientes.</p> <p>Realizar visita a terreno, donde se verificará la información previamente reportada.</p> <p>En la crítica de altos consumos se debe diligenciar el formato de visita previa con el fin de identificar cuales predios ameritan iniciar proceso de desviación.</p>		facturación y Crítica (Tecnóloga de Crítica y Facturación - Aforador)	Formato Acta visita previa 51.12.01.04
<p><b>16.</b> Se analizan cada una de las lecturas corroboradas en terreno, teniendo en cuenta la novedad presentada en cada una, y se determina el consumo a facturar, se crea una base de consumos manuales y consumos promedios y se cargan al sistema comercial de servicios públicos.</p>		Técnico de Crítica y Facturación	Sistema de Información Comercial 51.12.01.02 Formato Subir Lecturas Manuales, 51.12.01.03 Formato Subir Lecturas Promedio

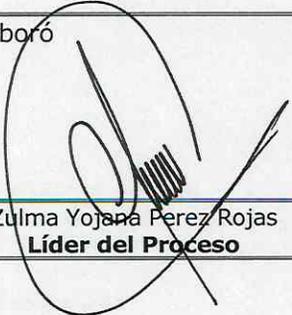
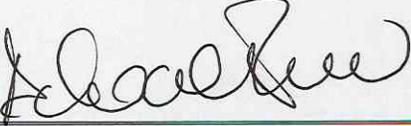
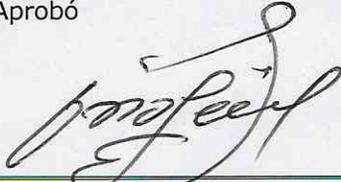
	<b>PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.01
<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03	

<p><b>17.</b> Se identifican los consumos altos y se ingresan activando el indicador desviación por el módulo de crítica en el sistema comercial de servicios.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INGRESO ALTOS CONSUMOS DEL CICLO</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Técnico de Crítica y Facturación	Sistema de Información Comercial
<p><b>18.</b> Se genera un informe de desviaciones y se ingresa al sistema las decisiones tomadas en PQRS.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">INFORME DE DESVIACIONES</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Tecnóloga de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial
<p><b>19.</b> Una vez se haya analizado todos los consumos e ingresado al sistema, se exporta del sistema la última base de datos del ciclo correspondiente a facturar y se hace la respectiva verificación de todos los consumos a factura.</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">GENERAR BASE DE DATOS EN EXCEL DEFINITIVA</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Tecnóloga de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial
<p><b>20.</b> Base corregida a facturar</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>	Tecnóloga de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 51.12.01.01 Formato toma de lecturas.
- 51.12.01.02 Formato subir lecturas manuales.
- 51.12.01.03 Formato subir lecturas promedio.
- 51.12.01.04 Formato de acta de visita previa

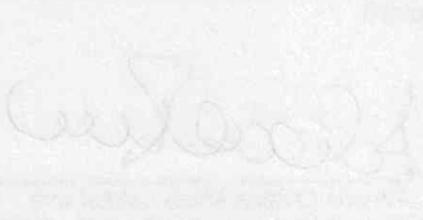
## 3. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Zulma Yojana Perez Rojas <b>Líder del Proceso</b>	Adriana Cristina Rosas Valderrama <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Jairo Bossuet Pérez Barrera <b>Gerente</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

#### 4. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

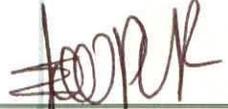
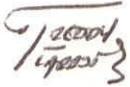
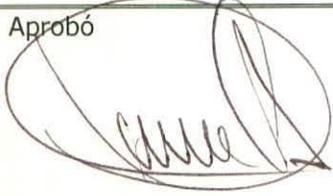
Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Aprobación inicial	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2021-05-21	Ítem No. 15	Implementación de un nuevo formato	Comité de Gestión y Desempeño

		
---	--	---



	<b>FORMATO ASIGNACIÓN TOMA DE LECTURAS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Formato
			<b>Código</b> 51.12.01.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 01

## 2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Edice Parra Rojas <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

## 3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todos	Aprobación inicial	Representante Legal





## FORMATO SUBIR LECTURAS MANUALES

Tipo de Documento

Formato

Código

51.12.01.02

Versión

01

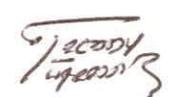
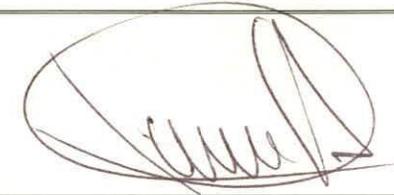
Fecha de Elaboración

2014-12-19

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

### 2. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Edilce Parra Rojas <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

### 3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todos	Aprobación inicial	Representante Legal





## FORMATO SUBIR LECTURAS PROMEDIOS

**Tipo de Documento**

Formato

**Código**

51.12.01.03

**Versión**

01

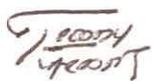
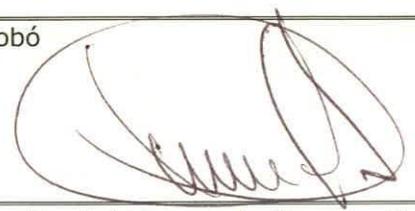
**Fecha de Elaboración**

2014-12-19

**Fecha Ultima Modificación**

2014-12-19

### 2. APROBACIONES

<p>Elaboró</p> 	<p>Revisó</p> 	<p>Aprobó</p> 
<p>Edilce Parra Rojas <b>Líder del Proceso</b></p>	<p>Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b></p>	<p>Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b></p>

### 3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todos	Aprobación inicial	Representante Legal

	<b>ACTA DE VISITA POR ALTO CONSUMO</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.01.04
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2021-05-21	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 01

FECHA: \_\_\_\_\_ CICLO \_\_\_\_\_ PERIODO DE FACTURACION \_\_\_\_\_

SUSCRIPTOR:

DIRECCION:

CODIGO INTERNO No: \_\_\_\_\_ Proceso: {ALTO CONSUMO} Uso y Estrato: { } \_\_\_\_\_

Nos permitimos informarle que de acuerdo a lo establecido en el ARTICULO 149 de la LEY 142/94 y el ARTICULO 1.3.20.6 de la RESOLUCION CRA 151/01, emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; al realizar LA VERIFICACION PREVIA en la ELIQUIDACION DE LAS LECTURAS y el ESTADO DE MEDICION REPORTADO para el PERIODO DE SERVICIO arriba descrito, se detectó UN ALTO CONSUMO con una Lectura Anterior ( ) Lectura Aforada: ( ) para un consumo de ( )

**REVISIÓN EXTERNA**

Condiciones generales de la acometida y del medidor \_\_\_\_\_

Lectura \_\_\_\_\_ Marca \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ Diámetro \_\_\_\_\_ Habitado \_\_\_\_\_ Deshabitado \_\_\_\_\_ lote \_\_\_\_\_

Observaciones generales del inspector: \_\_\_\_\_

Firma del suscriptor o usuario: \_\_\_\_\_ Firma del trabajador: \_\_\_\_\_

Testigo: El aquí firmante da fe, que el usuario se negó a firmar el acta.

Nombre \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

	<b>ACTA DE VISITA POR ALTO CONSUMO</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.01.04
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2021-05-21	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 01

FECHA: \_\_\_\_\_ CICLO \_\_\_\_\_ PERIODO DE FACTURACION \_\_\_\_\_

SUSCRIPTOR:

DIRECCION:

CODIGO INTERNO No: \_\_\_\_\_ Proceso: {ALTO CONSUMO} Uso y Estrato: { } \_\_\_\_\_

Nos permitimos informarle que de acuerdo a lo establecido en el ARTICULO 149 de la LEY 142/94 y el ARTICULO 1.3.20.6 de la RESOLUCION CRA 151/01, emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico; al realizar LA VERIFICACION PREVIA en la ELIQUIDACION DE LAS LECTURAS y el ESTADO DE MEDICION REPORTADO para el PERIODO DE SERVICIO arriba descrito, se detectó UN ALTO CONSUMO con una Lectura Anterior ( ) Lectura Aforada: ( ) para un consumo de ( )

**REVISIÓN EXTERNA**

Condiciones generales de la acometida y del medidor \_\_\_\_\_

Lectura \_\_\_\_\_ Marca \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_ Diámetro \_\_\_\_\_ Habitado \_\_\_\_\_ Deshabitado \_\_\_\_\_ lote \_\_\_\_\_

Observaciones generales del inspector: \_\_\_\_\_

Firma del suscriptor o usuario: \_\_\_\_\_ Firma del trabajador: \_\_\_\_\_

Testigo: El aquí firmante da fe, que el usuario se negó a firmar el acta.

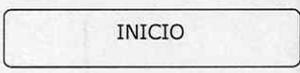
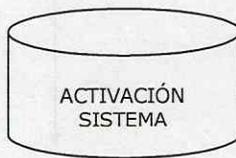
Nombre \_\_\_\_\_ C.C. \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

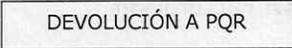
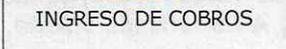
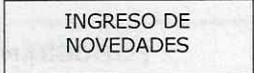
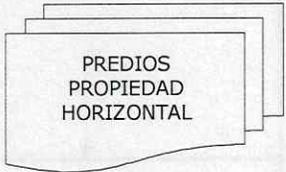
## 1. INFORMACION GENERAL

<p><b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Facturación</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Tecnólogo de Facturación</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</p> <p><b>ALCANCE:</b> Ingresar las respectivas Tarifas fecha, consumos, novedades y verificación antes de liquidar el servicio de Acueducto y Alcantarillado y Aseo.</p> <p><b>INSUMO:</b> Impresión de facturas</p> <p><b>PRODUCTO:</b> Facturación impresa por ciclos</p> <p><b>USUARIOS:</b> Funcionarios de la EAAAY, Suscriptores y Clientes Externos.</p> <p><b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES:</b> La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, entrega o remite al usuario o suscriptor por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.</p>
---

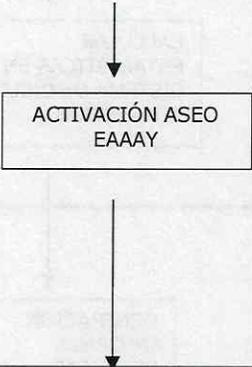
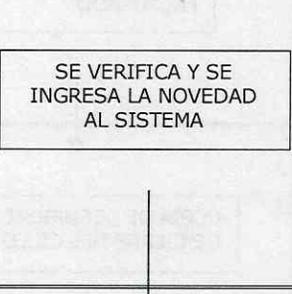
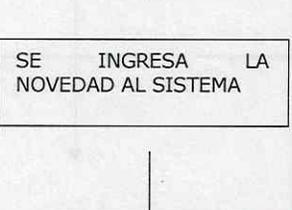
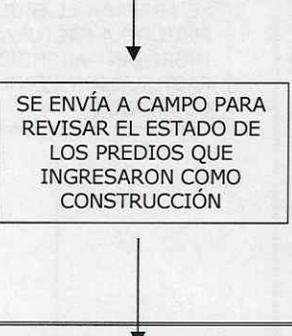
## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p><b>CONSULTAR MATRICULAS NUEVAS A DIARIO</b></p> <p>En el sistema comercial de Información se Registra la búsqueda por fecha de inicio y final, se exporta a Excel para la verificación de la misma.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial
<p><b>EXPORTAR E INGRESAR BASE DE DATOS</b></p> <p>En el sistema comercial de Información se ingresa los nuevos suscriptores, registrando ciclo, la ruta y el orden en la ruta.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial 51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.
<p><b>ACTIVACIÓN EN SISTEMA</b></p> <p>PQR reporta las conexiones e instalaciones nuevas, Se ingresa la referencia y se procede ingresar o cambiar la información dependiendo el informe en los diferentes campos requeridos en los servicios Acueducto,</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial 51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.

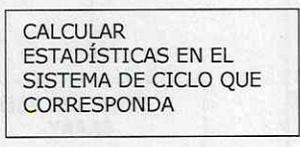
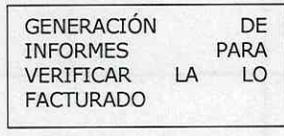
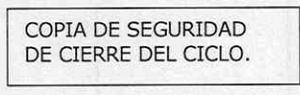
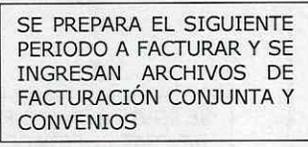
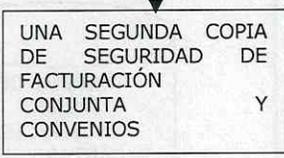
	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

Alcantarillado y Aseo.			
Los expedientes se devuelven a PQR para respectivo procedimiento a seguir.		Unidad de Crítica y Facturación-Auxiliar de ATC	Soportes o expedientes.
<p style="text-align: center;"><b>INGRESO COBROS A FACTURAR REPORTADAS POR PQR.</b></p> <p>PQR envía la relación de los predios a ingresar los cobros a facturar. Se ingresa la referencia y se procede ingresar la información reportada.</p>		Unidad de Crítica y Facturación(Auxiliar Administrativo)	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>
<p style="text-align: center;"><b>INGRESO NOVEDADES A FACTURAR</b></p> <p>En el sistema de información Comercial, se registra la referencia y se procede realizar las respectiva modificaciones teniendo en cuenta la novedades en los diferentes campos como son; facturar promedio o solo cargo fijo en Alcantarillado, se adiciona comentario, el mismo procedimiento para los predios con suspensión temporal por mutuo acuerdo para inactivar o activar.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>
<p style="text-align: center;"><b>TRATAMIENTO PREDIOS PROPIEDADES HORIZONTALES</b></p> <p>Se verifica en el sistema los usuarios donde el consumo del medidor de control sea menor se realiza la prorrateso en acueducto y se cobra el 100% en alcantarillado y cuando el consumo del control sea mayor el sistema automáticamente descuenta el total de consumo de los medidores hijos.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844 000 755-4</p>	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.02
<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03	

<p><b>ACTIVACIÓN EN SISTEMA PRODUCTO ASEO E.A.A.Y.</b></p> <p>Se registra la referencia y se procede realizar la respectiva activación teniendo en cuenta las novedades en los diferentes campos requeridos, el mismo procedimiento para los predios con suspensión temporal por mutuo acuerdo para inactivar o activar, se adiciona comentario.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.
<p><b>PREDIOS DESOCUPADOS ASEO</b></p> <p>Para los predios que se les está dando tratamiento en el servicio de aseo como desocupado se manda a revisar mes a mes para activar como habitado.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.
<p><b>INGRESO DE NOVEDADES</b></p> <p>Se ingresan novedades enviadas por la oficina de PQRS tales como predios desocupados, problemas en la medición, predios que solo hay que cobrar vertimiento.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.
<p><b>REVISIÓN PREDIOS EN CONSTRUCCIÓN</b></p> <p>Cuando reportan conexiones nuevas y se deja la novedad que no están habitados que están en construcción se dejan en seguimiento en una base y según la novedad para luego cobrar el servicio de aseo y alcantarillado</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.
<p><b>GRAVACIÓN DE TARIFAS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO</b></p> <p>Cuando se va a liquidar el ciclo 1 de cada periodo En el sistema de información Comercial Se ingresa las tarifas Acueducto, Alcantarillado y Aseo teniendo en</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.

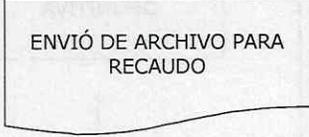
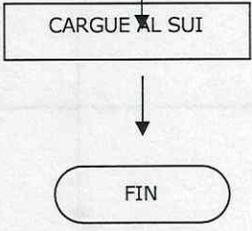
	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

cuenta la publicación de las tarifas aplicar			
<p><b>CALCULOS ESTADISTICOS</b></p> <p>Se ingresa al sistema comercial de servicios públicos, compañía 1 se selecciona el ciclo, y se inicia con el cálculo estadístico.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>
<p><b>GENERAR INFORMES</b></p> <p>Se generan los informes del ciclo que se acaba de calcular, entre ellos el facturado del ciclo, los suscriptores, los subsidios, tarifas, m3 facturados.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>
<p><b>Copia de seguridad de cierre</b></p> <p>Hay un acceso remoto desde el servidor instalado en el computador de facturación donde se realiza la copia de seguridad del facturado y novedades que se ingresaron en el periodo anterior.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>
<p><b>PREPAR SIGUIENTE PERIODO.</b></p> <p>Se activan o desactivan cuentas de facturación conjunta en el servicio de aseo, se cargan archivos planos de facturación conjunta y de convenios. Se inactiva los servicios por mutuo acuerdo y novedades de uso y estrato que no requieren de re liquidación que ingresaron durante el último periodo, proceso que demora aproximadamente 50 min</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>
<p><b>SEGUNDA COPIA DE SEGURIDAD</b></p> <p>Con novedades de facturación conjunta y carga de archivos planos de facturación conjunta y convenios.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

<b>PREFACTURACIÓN</b>	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SE REVISAN LOS CONSUMOS Y COBROS QUE SE VAN A FACTURAR ANTES DE LIQUIDAR DEFINITIVO.</div> ↓	Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.
<b>LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EAAAY</b>	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">LIQUIDACIÓN DEFINITIVA</div> ↓	Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.
<b>GRAVAR FECHAS DE VENCIMIENTO</b>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SE INGRESAN FECHAS DE VENCIMIENTO, SUSPENSIÓN Y ÚLTIMO DÍA DE PAGO</div> ↓	Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.
<b>IMPRESIÓN ORGANIZACIÓN Y ASIGNACION DE RUTAS A FUNCIONARIOS</b>	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">IMPRESIÓN Y ENTREGA DE FACTURAS</div> ↓	Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial  51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

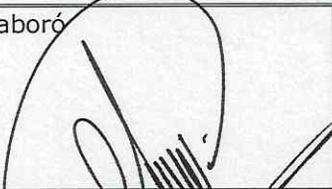
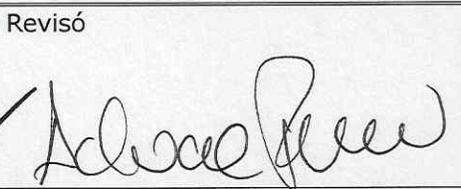
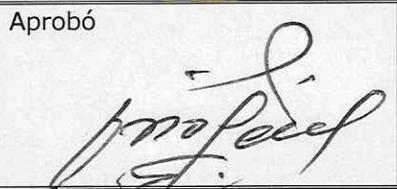
<p style="text-align: center;"><b>ENTREGA DE FACTURAS A LOS AFORADORES</b></p> <p>Se entrega la ruta a los señores aforadores para realizar la entrega de la facturación.</p> <p>Se debe realizar revisión de la tecnomecánica de las motos a disposición para este paso.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 <input checked="" type="checkbox"/> Lista de chequeo facturación.</p> <p>51.12.02.02 Revisión técnico mecánica motocicletas</p>
<p style="text-align: center;"><b>GENERACIÓN Y ENVÍO DE ARCHIVOS DE RECAUDO PARA ATH Y VISA.</b></p> <p>En el sistema de información comercial se <b>Genera Archivos Recaudo, ATH, se envían por medio</b> correo Outlook, a los Email de ATH.</p> <p>'serviciosath@ath.com.co'; 'amoreno@ath.com.co'; 'ccomputo@ath.com.co' el archivo Encriptado, y Avisa a los Email.</p> <p>'pagodefacturas@visa.com.co'; 'agarcia@visa.com.co'; 'lsepulveda@visa.com.co' el archivo en ZIP. Con copia al sistemas (<a href="mailto:sistemas@eaaay.gov.co">sistemas@eaaay.gov.co</a>)</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>
<p style="text-align: center;"><b>CARGA COPIAS DE FACTURAS AL SUI.</b></p> <p>En el sistema de información comercial se generan una factura por cada estrato, uso y servicios (AAA) ; Se ingresa a la página, <a href="http://www.sui.gov.co">www.sui.gov.co</a>, y se envía por medio masivo el cargue para los tres servicios.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p><a href="http://www.sui.gov.co">www.sui.gov.co</a></p> <p>51.12.02.01 Lista de chequeo facturación.</p>

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, 51.12.02.01 Formato lista de chequeo para facturar, 51.12.02.02 Revisión técnico mecánica motocicletas, Contrato de Condiciones Uniformes, Facturas.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844 000 755-4</p>	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.02
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 03

#### 4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Zulma Yojana Pérez Rojas <b>Líder del Proceso</b>	Adriana Cristina Rosas Valderrama <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Jairo Bossuet Pérez Barrera <b>Gerente</b>

#### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Aprobación inicial	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2021-05-21	Todos	Aprobación formatos	Comité de Gestión y Desempeño



## LISTA DE CHEQUEO PARA FACTURAR

**Tipo de Documento**

Formato

**Código**

51.12.02.01

**Fecha de Elaboración**

2021-05-21

**Fecha Última Modificación**

2021-05-21

**Versión**

01

UNIDAD DE CRÍTICA Y FACTURACIÓN

FECHA INICIO DEL PROCESO:

FECHA FINAL DEL PROCESO

### LISTA DE CHEQUEO FACTURACION Y CRÍTICA EAAAY CICLO xx PERIODO xx DE 20xx

ITEM	DESCRIPCION	RESPONSABLE	INICIO	FIN	OBSERVACIONES
1	Generación de planilla para la asignación a los funcionarios con las rutas a aforar.				
2	Generación de archivos planos del sistema comercial para toma de lecturas.				
3	Exportar archivos planos a los dispositivos para toma de lectura.				
4	Toma de lecturas.				
5	Importar archivos planos de la toma de lecturas al sistema comercial de servicios públicos.				
6	Generar la crítica para enviar a terreno (altos consumos, negativos y anomalías).				
7	Generar la crítica de consumos que están en proceso de desviaciones.				
8	Generar la crítica para enviar a terreno (Consumos Ceros).				
9	Analizar listados de lecturas que se enviaron a terreno (altos consumos, negativos, consumo promedios).				
10	Analizar la crítica de consumos ceros que se envió a campo y subir consumos manuales al sistema (Sysman).				
11	Cargar consumos manuales y promedios ya analizados al sistema comercial (Sysman).				
12	Activar el indicador de desviaciones a los usuarios que reflejan altos consumos.				
13	Generar informe de desviaciones y cobrar según la decisión tomada por la oficina de desviaciones.				
14	Revisar la base final para pasar a facturación.				
15	Descontar consumos promedios facturados en el mes anterior.				
16	Identificar para facturar predios habitados, deshabitados, en construcción y lotes.				
17	Ingresar las novedades que envía la oficina de PQR.				
18	Revisar y hacer prorrateo en el sistema de las propiedades horizontales.				
19	<b>Después de subir recaudo. Generar reporte SUI.</b>				
20	Realizar cálculos estadísticos en el sistema comercial.				
21	Generar informes del ciclo del sistema comercial				
22	Copia de seguridad cierre.				
23	Preparar siguiente periodo en el sistema comercial, <b>(Informar a sistemas para el archivo de cambio de estratos)</b>				
24	Vincular o desvincular usuarios de aseo.				
25	Revisar los suscriptores de Aseo Urbano uno a uno, para evitar errores en el facturado				
26	Subir archivo plano de la Facturación conjunta de aseo, convenios Rayco y Mutua.				
27	Activar o desactivar suspensiones por mutuo acuerdo, modificaciones de uso y estrato,				

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 944900170-4</p>	<p style="text-align: center;"><b>LISTA DE CHEQUEO PARA FACTURAR</b></p>		<p style="text-align: center;"><b>Tipo de Documento</b></p>	
			<p style="text-align: center;">Formato <b>Código</b> 51.12.02.01</p>	
	<p style="text-align: center;"><b>Fecha de Elaboración</b> 2021-05-21</p>	<p style="text-align: center;"><b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21</p>	<p style="text-align: center;"><b>Versión</b> 01</p>	

28	<b>Novedades de Aseo 720 (aforo aseo), pendiente para noviembre cambiar el TRA de 0.037432 a 0.035429</b>				
29	Activar o desactivar predios habitados, deshabitados, en construcción y lotes en el sistema comercial (Sysman).				
30	Verificar Estado Usuario.				
31	Copia de seguridad con novedades				
32	Calculo de la facturación (prefacturación)				
33	Revisión, verificación de tarifas y ajustes de consumos y diferidos.				
34	Calculo de la Facturación (Facturación definitiva )				
35	Grabar fechas de consumo, vencimiento, suspensión y fecha alternativa código de barras.				
36	Asignación de rutas a los aforadores para la respectiva entrega				
37	Impresión de facturas				
38	Generar archivos de recaudos				
39	Enviar archivos planos para correo ATH -VISA				
40	Generar y enviar novedades de Aseo (Veolia).				
41	Entrega de facturas.				
42	Enviar facturas de Suscriptores y/o usuarios que se registraron en la página <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a>				



**FORMATO DE REVISION TECNICOMECANICA DE  
MOTOCICLETAS**

**Tipo de Documento:  
Formato**

Fecha de Elaboracion

Fecha ultima Modificación

Codigo  
51.12.02.02

2021-05-21

2021-05-21

Version  
01

**DATOS PERSONALES**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_  
 DIRECCION \_\_\_\_\_  
 UNIDAD \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

**ORDEN DE TRABAJO**

**DATOS MOTOCICLETA RODAMIENTO:**

**EMPRESA:**

PLACA: \_\_\_\_\_ MARCA: \_\_\_\_\_  
 MODELO: \_\_\_\_\_ CHASIS: \_\_\_\_\_ KM: \_\_\_\_\_  
 RECIBIDO \_\_\_\_\_ ENTREGA: \_\_\_\_\_

**TRABAJO  
POR**

GARANTIA
REVISION
REPARACION

**GASOLINA**

ITEM	DESCRIPCION	B	R	M	CAMBIO		NOVEDAD
					SI	NO	
1	<b>SWICHE</b>						
2	<b>PITO</b>						
3	LLANTAS						
	DELANTERA						
	TRASERA						
4	LUCES						
	BAJAS						
	ALTAS						
5	<b>FAROLA</b>						
6	LUCES DIRECCION						
	DERECHA						
	IZQUIERDA						
	DELANTERA						
	TRASERA						
7	STOP						
	PERA DELANTERA						
	PERA TRASERA						
	BOMBILLO						
8	ENCENDIDO						
	START						
	PATADA						
9	KIT DE ARRASTRE						
	PINON DE ATAQUE						
	PLATO TRASERO						
	CADENA						
10	SUSPENSION						
	DELANTERO						
	TRASERO						
	BARRAS						
	BOTELLAS						
	RETENEDORES						
	MONOSHOCK						
	DOBLE						
11	<b>HERRAMIENTA</b>						
12	ESPEJOS						
	DERECHO						
	IZQUIERDO						
13	TAPAS						
	CARENAGE						
	LATERALES						
14	<b>GUARDACADENA</b>						
15	<b>TANQUE GASOLINA</b>						
16	GUARDA BARRO						
	DELANTERO						
	TRASERO						
17	<b>SILLIN</b>						
18	<b>MANIJAS</b>						
19	<b>EXOSTO</b>						
20	<b>BATERIA</b>						
21	<b>FUGAS</b>						

**OBSERVACION:**

**QUIEN REvisa**

**FUNCIONARIO**

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.009.150-1</p>	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN DISPOSICIÓN FINAL</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.03
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 01

## 1. INFORMACION GENERAL

<p><b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:</b> Facturación Disposición Final</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Tecnólogo de Facturación</p> <p><b>OBJETIVO:</b> La facturación del servicio de aseo de disposición final, ingresos de nuevos suscriptores.</p> <p><b>ALCANCE:</b> realizar la cobro de lo de la disposición de residuos sólidos en el rellenos sanitario</p> <p><b>INSUMO:</b> impresión de facturas</p> <p><b>PRODUCTO:</b> Facturación del servicio aseo para disposición final</p> <p><b>USUARIOS:</b> Suscriptores.</p> <p><b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES:</b> Tienen como objetivo fundamental la Transformación y/o Tratamiento de la residuos sólidos, aplicando un proceso químico, físico o biológico o cualquier tipo de combinación de tales procesos.</p>
---

## 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJO GRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p><b>CREACIÓN DE NUEVO USUARIO</b></p> <p>El usuario radica los respectivos requisitos por escrito en la oficina de archivo, luego son llevados a la dirección de aseo para su respectiva aprobación de creación del usuario, posterior a esto traen estos requisitos a la oficina de Facturación y Crítica en donde se le asigna un suscriptor en el sistema.</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Oficio de solicitud</li> <li>✓ Fotocopia de la cedula representante legal</li> <li>✓ Rut</li> <li>✓ Cámara de comercio</li> <li>✓ Permiso</li> <li>✓ Registro fotográfico de los residuos a disponer</li> </ul>	 <pre> graph TD     A([INICIO]) --&gt; B[CREAR UN NUEVO USUARIO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS]     B --&gt; C[ ]   </pre>	Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)	Sistema de información Comercial



**PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN  
DISPOSICIÓN FINAL**

**Tipo de Documento**

Procedimiento

**Código**

51.12.03

**Fecha de Elaboración**

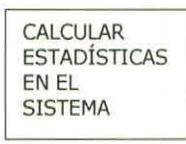
2014-12-19

**Fecha Ultima Modificación**

2014-12-19

**Versión**

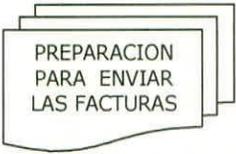
01

<p><b>INGRESO DE LOS RECIBOS AL SISTEMA</b></p> <p>La dirección de aseo lleva los recibos que genera la báscula del relleno sanitario Macondo a la oficina de archivo para indizarlos en el sistema, posterior a esto son traídos a la oficina de Facturación y Crítica en la que son ingresados al sistema a cada una de las empresas que pertenezcan estos recibos.</p>	 <pre> graph TD     A[INGRESAR AL SISTEMA TONELADAS DISPUESTAS EN EL RELLENO] --&gt; B[VERIFICAR DATOS EN EL SISTEMA]     </pre>	<p>Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de información Comercial</p>
<p><b>REALIZAR REVISIÓN</b></p> <p>Al terminar de ingresar todos los recibos del mes en el sistema, procedemos a comparar la base que maneja la dirección de aseo con la base que se genera por parte de la oficina Facturación y Crítica, este proceso se hace con el fin de que coincidan los mismos datos de las dos bases, esto en cuanto a cantidad de Toneladas.</p>	 <pre> graph TD     B[VERIFICAR DATOS EN EL SISTEMA] --&gt; C[INGRESO DE TARIFAS PARA DISPOSICION FINAL]     </pre>	<p>Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de información Comercial</p>
<p><b>GRAVACIÓN DE TARIFAS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO</b></p> <p>Al sistema de información Comercial Se ingresa las tarifas Aseo para disposición final teniendo en cuenta la publicación de las tarifas aplicar</p>	 <pre> graph TD     C[INGRESO DE TARIFAS PARA DISPOSICION FINAL] --&gt; D[CALCULAR ESTADÍSTICAS EN EL SISTEMA]     </pre>	<p>Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de información Comercial</p>
<p><b>CALCULOS ESTADISTICOS</b></p> <p>Se ingresa al sistema comercial de servicios públicos compañía 2, se selecciona el ciclo, y se inicia con el cálculo estadístico.</p>	 <pre> graph TD     D[CALCULAR ESTADÍSTICAS EN EL SISTEMA]     </pre>	<p>Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de información Comercial</p>

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN DISPOSICIÓN FINAL</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.1.2.03
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 01

<p><b>GENERAR INFORMES</b></p> <p>Se generan los informes de disposición final, entre ellos el facturado, los suscriptores facturados, aforo facturado, reporte de cartera.</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">GENERACIÓN DE INFORMES PARA VERIFICAR LO FACTURADO</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p><b>Copia de seguridad de cierre</b></p> <p>Hay un acceso remoto desde el servidor instalado en el computador de facturación donde se realiza la copia de seguridad de cierre.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">COPIA DE SEGURIDAD DE CIERRE</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p><b>PREPAR SIGUIENTE PERIODO.</b></p> <p>Se ingresa al sistema comercial se selecciona el icono para iniciar la preparación del siguiente periodo.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">SE PREPARA EL SIGUIENTE PERIODO A FACTURAR</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p><b>PREFACTURACION</b></p> <p>Se calcula la facturación en disposición final se hace una última revisión con la base consolidada que envían de la Dirección de Aseo, donde se verifica que las toneladas y valores coincidan con lo real.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">SE REVIS LA BASE CONSOLIDA DE DISPOSICION FINAL CON LO QUE GENERA EL SISTEMA A FACTURAR ANTES DE LIQUIDAR DEFINITIVO.</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p><b>LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE DISPOSICION FINAL COMPAÑÍA 2</b></p> <p>Después de que se revisan las bases y verificado que todo esté bien procedemos a realizar la liquidación final, después de este proceso ya no se puede modificar nada ya es en definitivo lo que se va a facturar.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">       LIQUIDACIÓN DEFINITIVA COMPAÑÍA 2     </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p><b>GRAVAR FECHAS DE VENCIMIENTO</b></p> <p>Se grava fecha de consumo, fecha de vencimiento, último plazo en el código de barras, y se grava un comentario sobre el ahorro del agua.</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">       SE INGRESAN FECHAS DE VENCIMIENTO Y ÚLTIMO DÍA DE PAGO     </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN DISPOSICIÓN FINAL</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.03
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 01

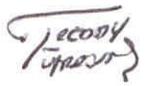
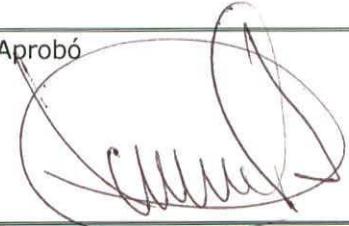
<p><b>IMPRESIÓN DISPOSICION FINAL COMPAÑÍA 2</b></p> <p>Después de la liquidación procedemos a realizar el proceso de impresión de las facturas.</p>		Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)	Sistema de información Comercial
<p><b>ENVIÓ DE FACTURAS</b></p> <p>Se envían las facturas por correo electrónico y alguna de ellas directamente con el funcionario a las Empresas que funcionan directamente en el municipio de Yopal.</p>		Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)	Sistema de información Comercial
<p><b>BASES EXCEL</b></p> <p>En este proceso lo que hacemos es llevar unas bases en Excel para tener a mano el consolidado de las empresas que hacen uso del servicio de disposición final de residuos sólidos en el relleno Sanitario Macondo.</p>		Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)	Sistema de información Comercial
<p><b>ENTREGA DE CARNET PARA AUTORIZACION INGRESO RELLENO SANITARIO</b></p> <p>Para el ingreso al relleno sanitario a realizar la disposición de residuos sólidos el suscriptor debe presentar un carnet que indica que está a paz y salvo, este carnet se entrega en la oficina de Facturación y crítica con la respectiva verificación de pago, el cual tiene una vigencia de 1 mes.</p>	 	Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)	Sistema de información Comercial – carnet elaborado en la litografía

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes, Facturas.

	<b>PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN DISPOSICIÓN FINAL</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.03
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2014-12-19	<b>Versión</b> 01

#### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Edilce Parra Rojas <b>Líder del Proceso</b>	Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Daniel Hernando Posada Suarez <b>Representante Legal</b>

#### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2014-12-19	Todos	Aprobación Inicial	Representante Legal



## PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.12.04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2021-05-21

Versión

04

### 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas.

**RESPONSABLE:** Tecnóloga de Facturación

**OBJETIVO:** Determinar las causas de las desviaciones significativas positivas y detectar posibles fallas en las redes internas, equipo de medición, accesorios hidráulicos, tanques de almacenamiento de agua, entre otros para realizar una correcta liquidación del valor de sus consumos

**ALCANCE:** Se inicia con el reporte generado en el software de gestión comercial después de haber aplicado la facturación y termina con la identificación y arreglo de la causa del alto consumo, para poder realizar el cobro de acuerdo a lo que la ley contempla.

**INSUMO:** Los suscriptores que reportaron consumos que comparados con los promedios de los últimos seis períodos, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>). Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m<sup>3</sup>), información reportada por los aforadores en los procesos de facturación de nuestros suscriptores.

**PRODUCTO:** Cierre de la desviación significativa positiva.

**USUARIOS:** Gerencia, Director Comercial, jefe unidad de crítica y facturación, Suscriptores, Entidades de Inspección y Vigilancia.

#### TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

**Desviación Significativa:** Se entiende como los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis Períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: Treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>). Sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40m<sup>3</sup>).

**ARTÍCULO 149. DE LA REVISIÓN PREVIA.** Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.



## PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.12.04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2021-05-21

Versión

04

**ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.** La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

**ARTÍCULO 154. DE LOS RECURSOS.** El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

**Suscriptor potencial** (Artículo 14132 (Ley 142 de 1994): Persona que ha iniciado Consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

**Suscriptor** : Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Usuario:** (artículo 14.33 ley 142 de 1994 y decreto 302 de 2000): persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. se le denomina también Consumidor.

**Medidor:** Dispositivo mecánico que mide el consumo que se hace del agua provista por el acueducto. Puede ser individual, cuando mide el consumo realizado en desarrollo de un solo contrato; colectivo cuando mide consumos realizados en desarrollo de más de un contrato; o en general, si es para medir consumos en desarrollo de un solo contrato hecho en interés de muchas personas que tiene propiedad, posesión o tenencia de un mismo inmueble o de un conjunto de inmuebles, tal como puede ocurrir en edificios o urbanizaciones multifamiliares cerradas.

**Medición:** (resolución CRA 14 de 1997 y artículo 146 ley 142 de 1994): 1. Conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios. La medición debe efectuarse mediante instrumentos idóneos (micro medidor). En ausencia de éstos, los consumos se pueden determinar: a) por el consumo promedio de otros periodos del mismo usuario; b) consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares; c) aforos individuales. 2. también se considera como medición el sistema destinado a registrar o totalizar la cantidad de agua transportada por un conducto.

**Consumo:** cantidad de metros cúbicos recibidas por el suscriptor o usuario en un período determinado, leídos en los equipos de medición respectivos, o calculados mediante la metodología establecida en la presente resolución.

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.04
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 04

**Consumo anormal:** consumo que, al compararse con los promedios históricos de un mismo suscriptor o usuario, o con los promedios de consumo de suscriptores o usuarios con características similares, presenta desviaciones significativas, de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa.

**Consumo estimado:** es el consumo establecido con base en consumos promedios de otros períodos de un mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios con características similares, o con base en aforos individuales de carga.

**Consumo facturado:** es el liquidado y cobrado al suscriptor o usuario, de acuerdo con las tarifas autorizadas por la comisión para los usuarios regulados, o a los precios pactados con el usuario, si éste es no regulado. En el caso del servicio de energía eléctrica, la tarifa debe corresponder al nivel de tensión donde se encuentra conectado directa o indirectamente el medidor del suscriptor o usuario.

**Consumo medido:** es el que se determina con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor, o en la información de consumos que este registre.

**Vertimiento** (artículo 3 decreto 901 de 1997): cualquier descarga final de un elemento, sustancia o compuesto, que esté contenido en un líquido residual de cualquier origen, ya sea agrícola, minero, industrial de servicios, aguas negras o servidas, a un cuerpo de agua, canal, al suelo o al subsuelo.

**Aforo de agua:** es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

**Facturación:** conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, que incluye lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario.

**Falla en la prestación del servicio** (artículos 136 y 137 ley 142 de 1994): incumplimiento de la empresa en la prestación continuada el servicio. El usuario tiene derecho a las reparaciones que la falla le ocasione, tales como: a) al no cobro del cargo fijo si la falla se presenta continuamente en un periodo de 15 días o más; b) al no pago del servicio de aseo si la frecuencia de recolección es inferior al 50% de la prevista en el contrato de condiciones uniformes de aseo; c) a la indemnización de perjuicios, excepto si hay fuerza mayor o caso fortuito.

**Filtración lenta (acueducto):** proceso de filtración a baja velocidad.

**Filtración rápida (acueducto):** proceso de filtración a alta velocidad



## PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.12.04

Versión

04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

2021-05-21

**Fuga:** cantidad de agua que se pierde en un sistema de acueducto por accidentes en la operación, tales como rotura o fisura de tubos, rebose de tanques, o fallas en las uniones entre las tuberías y los accesorios.

**Fuga imperceptible** (decreto 302 de 2000): volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y se detecta solamente mediante instrumentos apropiados, tales como los geófonos.

**Fuga perceptible** (decreto 302 de 2000): volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

**Red interna** (decreto 302 de 2000): es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público de acueducto al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere.

**Consumo promedio** (artículo 25 decreto 1842 de 1991): cálculo que se hace sobre los últimos seis consumos si la facturación es mensual o sobre los últimos tres si es bimestral. Se emplea, entre otras razones, cuando el instrumento de medición presenta desperfectos, cuando es inaccesible para la lectura, cuando se retira Para efectuarle revisión técnica o cuando existen filtraciones y/o fugas imperceptibles. En este último caso, el usuario tiene un plazo de dos meses para corregirlas, y si no lo hiciera, a partir de ese término se le cobrará el consumo medido (artículo 24 decreto 1842 de 1991 y artículo 146 ley 142 de 1994).

**Facturar según medición:** cuando se factura todos los metros de agua que el usuario consumió.

**Facturar promedio:** cuando se factura el promedio histórico que ha registrado en los últimos tres meses en los dos servicios.

**Facturar 100% acueducto y promedio en vertimiento:** cuando se cobra la totalidad de metros consumidos en el servicio de agua pero se cobrar promedio en el servicio de alcantarillado.

**Error de aforo:** Cuando la lectura es mal tomada.



**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.12.04

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2021-05-21

**Versión**  
04

**2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES**

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p><b>IDENTIFICACIÓN</b></p> <p><b>1.</b> Después de aplicado el proceso de facturación se genera el reporte de desviaciones significativas positivas.</p>	Anexo 1	Auxiliar administrativo facturación	software sistema de información comercial
<p><b>2.</b> Se exporta el informe del software de gestión comercial.</p>		Auxiliar administrativo de Facturación	software sistema de información comercial
<p><b>3.</b> Se analiza el reporte, generando un listado de suscriptores que deben ser verificados en el software de gestión comercial para determinar o descartar causas ya conocidas como fraudes de fluidos, ilegales, error de aforo u otro tipo de anomalía.</p>		Auxiliar administrativo de Facturación	software sistema de información comercial
<p><b>TRÁMITE</b></p> <p><b>4.</b> Se genera notificación para informar al suscriptor o usuario de la desviación significativa positiva.</p> <p><b>Protocolo 1. Notificación desviación significativa.</b></p>		Auxiliar administrativo de Facturación	51.12.04.03 COMUNICACIÓN OFICIAL NOTIFICACIÓN DESVIACIÓN
<p><b>5.</b> Se carga al Software de gestión comercial el oficio generado al usuario de la notificación.</p>		Auxiliar administrativo de Facturación	software sistema de información comercial módulo de desviaciones
<p><b>6.</b> Se entregan las cartas a los inspectores para realizar el proceso de entrega, si no se encuentra a nadie en el inmueble se dejara copia y se diligencia el Formato 51.13.02.08 Inspección de Campo dejando la constancia que se visita el inmueble.</p>		Auxiliar administrativo de Facturación	Libro Radicador

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**

**Tipo de Documento**

Procedimiento

**Código**

51.12.04

**Versión**

04

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2021-05-21

Posteriormente el inspector entrega al auxiliar administrativo las cartas con el original del formato 51.13.02.08 Inspección de Campo, el cual es comparado con el trabajo entregado en la mañana.

**7. Inspecciones en Campo.** Se entrega al inspector las desviaciones que requieren visitas para detectar la causa del alto consumo, desviaciones que estén en seguimiento o que tengan citas programadas e inspecciones para verificación de arreglos.

Cuando el inspector realiza visita para hacer la inspección del alto consumo se puede presentar una de las siguientes situaciones:

**Se detecte la causa del alto consumo:**

- **Con fuga perceptible:** Se informa al usuario cual es la causa del alto consumo y la forma en cómo debe corregir la anomalía, se toman registros fotográficos, se elabora informe y deja copia.

- **Con fuga imperceptible:** Se realiza prueba hidrostática, se toman registros fotográficos se elabora informe y se deja copia al suscriptor o usuario, se le informa que para detectar este tipo de fuga es necesario el servicio de geófono teniendo en cuenta que según la resolución vigente emitida por la Empresa. Este tipo de fugas son detectadas cuando la pérdida del caudal es mayor o igual a un litro por minuto y el servicio de agua este llegando con buena presión, se presta en horas de la noche o en la madrugada.

- **Nota .1 Se le informa al usuario que el tiempo establecido para hacer los arreglos de las anomalías encontradas es de dos meses si no se corrige la empresa podrá facturar la totalidad de metros cúbicos pendientes según Ley 142 de 1994. "Art. 146.: La medición del consumo, y el precio en el contrato. Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua**

Inspector

51.13.02.08  
Inspección de  
Campo

51.12.04.01  
Formato inspección  
Geofonia

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.12.04

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2021-05-21

**Versión**  
04

en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

• **Cuando no se detecta la causa de la desviación pero el alto consumo persiste:** Se elabora informe y deja copia al suscriptor o usuario, se da a conocer que se hará seguimiento programando nueva visita preferiblemente en horas nocturnas, una vez se efectúe la revisión y se detecte la causa del alto consumo se asesora al usuario, se indica cuáles son las correcciones que debe realizar, se elabora informe y deja copia al suscriptor o usuario.

**Nota 2. Cuando se realiza la visita y no se encuentran novedades en las redes internas, tanques de almacenamiento, equipos de medición y accesorios; al siguiente mes el consumo se normaliza, se le informa al usuario que no presenta novedad alguna, se procederá a facturar la totalidad de metros pendientes.**

**Nota 3. Cuando no se pueda realizar la inspección ni notificar por que el usuario no se encontró en el predio se dejara copia de la carta de notificación y se estará realizando seguimiento en horario extra laboral para poder localizar y notificar al usuario.**

**Nota 4. Cuando el predio esta deshabitado se notificara por aviso y se anexara copia de la carta de notificación al recibo de agua.**

**8.** Al finalizar la jornada laboral el inspector entrega el formato 51.13.02.08 *Inspección de Campo* debidamente diligenciado y el registro fotográfico, el cual es descargado por la auxiliar administrativa.

**9.** Se organizará las desviaciones y se llevará un control en el libro para registrar el trabajo que se le está entregando al inspector el cual llevará los siguientes datos: código interno, fecha de entrega, firma del funcionario quien recibe.

Inspector

51.13.02.08  
Inspección de  
Campo

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**

**Tipo de Documento**

Procedimiento

**Código**

51.12.04

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2021-05-21

**Versión**

04

**10.** Posteriormente de haber entregado el trabajo del día al funcionario se revisará el libro para verificar las desviaciones que hayan devuelto este proceso se hace para registrar la entrega y devolución de las desviaciones significativas por los inspectores de campo.

**11. Información y servicio prestado al usuario que se acerca a la línea de ATC.**

- Cuando se notifica la desviación significativa al usuario y éste se acerque a las oficinas de ATC, se procederá a programar visita para la inspección o informará la causa del alto consumo.
- Cuando el suscriptor y/o usuario se acerque a solicitar el servicio de geófono.
- Cuando ya se hizo la inspección al predio detectando la causa y el sitio del alto consumo el usuario se acercará para informar que ya hizo el respectivo arreglo y procede a solicitar visita para la verificación.

Línea de ATC

51.12.04.01  
Formato Inspección Geofonia  
  
51.12.04.02  
Programación de Visitas  
  
51.12.04.04  
Formato Consolidado solicitud de geófono

**ANÁLISIS**

**12.** Se proceden a revisar las inspecciones hechas por los inspectores las cuales se clasifican de la siguiente manera: Desviaciones con consumos excesivos, desviaciones con fuga perceptibles, desviaciones con fugas

imperceptibles, desviaciones con seguimiento, desviaciones con pruebas pendientes, desviaciones que están pendiente de que el usuario realice el arreglo, desviaciones que no se pudieron notificar ni hacer primera visita, desviaciones que hicieron los arreglos y que ya fue subsanada la anomalía que generaba el alto consumo.

Auxiliar de administrativo de PQR

Software de gestión comercial

**PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS**

**Tipo de Documento**

Procedimiento

**Código**

51.12.04

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2021-05-21

**Versión**

04

**CIERRE**

**13. Desviaciones que se proceden a cerrar son :**

- Desviaciones con fugas perceptibles ya que estas son responsabilidad del usuario, y no acceden a ningún descuento. *Según circular externa 006 de 2007 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS (Fugas Perceptibles: Cuando el prestador detecte fugas perceptibles, deberá comprobar que éstas son las que originaron el alto consumo, es decir, que deberá realizar todas las pruebas necesarias que permitan sustentar tal conclusión, lo cual hará constar en acta en los términos del numeral 2.6 de esta Circular.*

*Probado que la desviación significativa es atribuible al usuario, el prestador podrá facturar, en la factura siguiente a la culminación de la investigación previa, los consumos medidos entre el momento en que se presentó la desviación y el momento en que culmine la investigación. En la factura se cobrará las diferencias que resultaron entre el promedio que se venía cobrando y lo efectivamente medido. Si el usuario reclama la decisión de la empresa, el cobro no se hará efectivo hasta tanto no se haya resuelto la reclamación y la vía gubernativa, si fuere del caso.*

- Desviaciones que se les detecto la causa del alto consumo y que ya hicieron los respectivos arreglos, estos ya fueron verificados por el inspector confirmando que la anomalía que generaba el alto consumo esta corregida.

**14.** Se procede a cerrar el proceso de desviación analizando y facturando según la anomalía encontrada en la inspección de la siguiente manera:

- **Facturar según medición:** Aplica cuando son fugas perceptibles como cisternas con griferías o flotadores dañados, llaves de control abiertas evidenciando desperdicio de agua o cuando el consumo de la desviación ya se

Auxiliar de administrativo de PQR

Software de gestión comercial

51.13.02.08  
Inspección de Campo

Auxiliar de administrativo de PQR

Software de gestión comercial

	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.04
<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 04	

normalizo y ya se hizo el respectivo seguimiento encontrando todo en normal funcionamiento.

- **Facturar 100% acueducto y promedio en vertimiento:** Aplica cuando no tienen instalado el flotador o este presenta fallas, o cuando el agua que se estaba perdiendo no estaba siendo vertida por alcantarillado, en razón a que solo se tendrá en cuenta el agua que normalmente se vierte al alcantarillado.
- **Facturar promedio:** Aplica cuando son fugas imperceptibles como tanques de almacenamiento con filtración, o redes internas con fugas.
- **Error de aforo, actualizar lectura y facturar según medición:** Aplica cuando el alto consumo es causado por la mal toma de lectura

**15.** Después de que la desviación significativa este cerrada se procede a alimentar en Excel llamado control de desviaciones para archivo en el expediente del suscriptor.

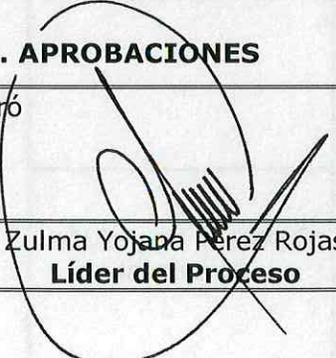
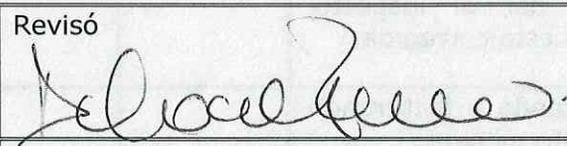
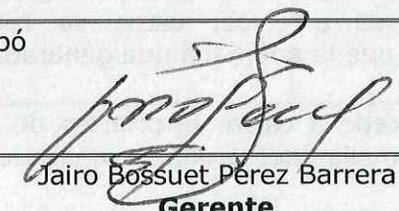
Auxiliar de administrativo de PQR

Archivo de Excel

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.29.01.01 COMUNICACIONES ENVIADAS\_DESVIACION\_NOTIFICACION, 51.13.02.08 Inspección de Campo, 51.12.04.01 Formato Inspección Geofonia, 51.12.04.02 Programación de Visitas, 51.12.04.03 Comunicación Oficiales, 51.12.04.04 Comunicación Oficiales Notificación Inspección Geófono.

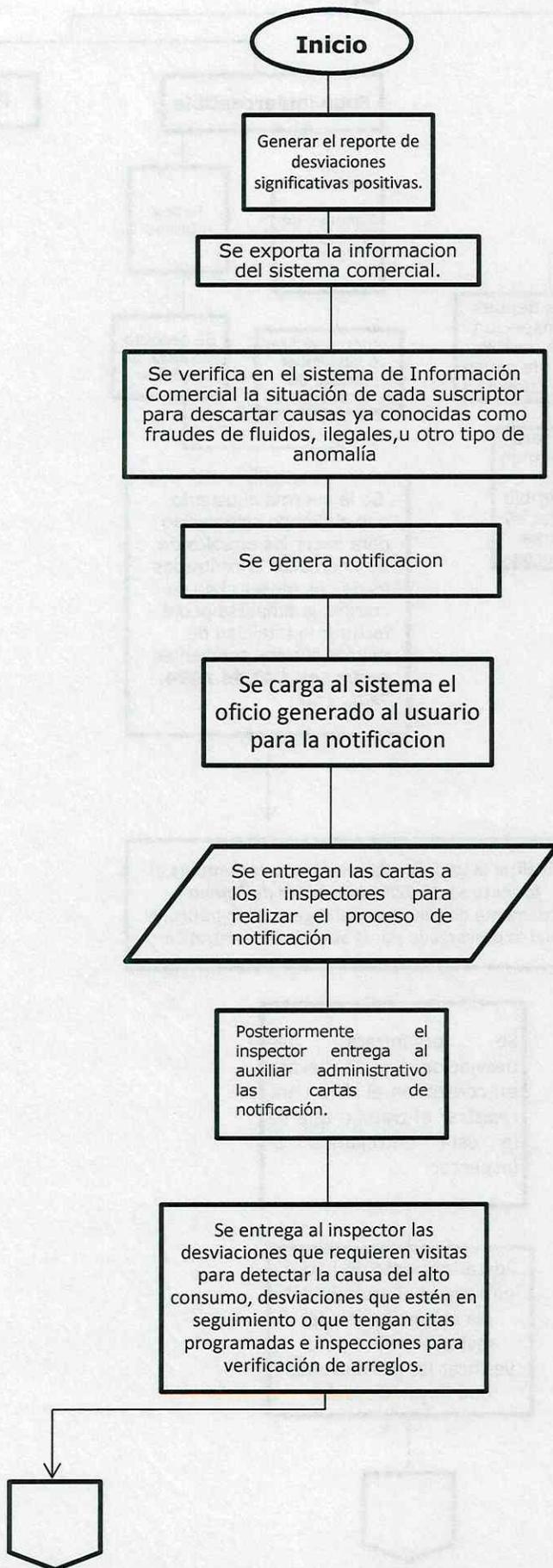
### 4. APROBACIONES

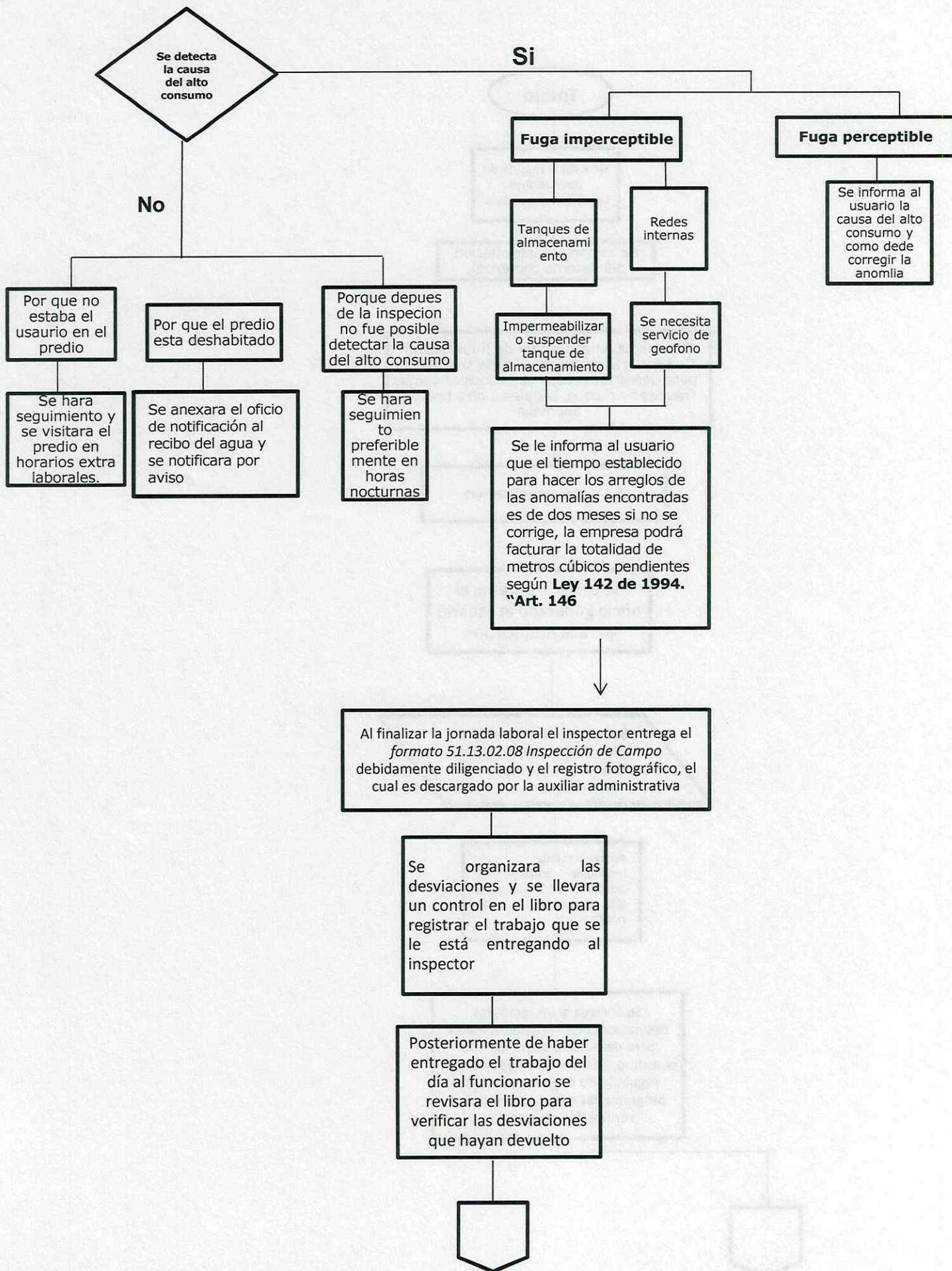
Elaboró	Revisó	Aprobó
		
<b>Zulma Yojana Pérez Rojas</b> <b>Líder del Proceso</b>	<b>Adriana Cristina Rosas Valderrama</b> <b>Representante por la Dirección SGC</b>	<b>Jairo Bossuet Pérez Barrera</b> <b>Gerente</b>

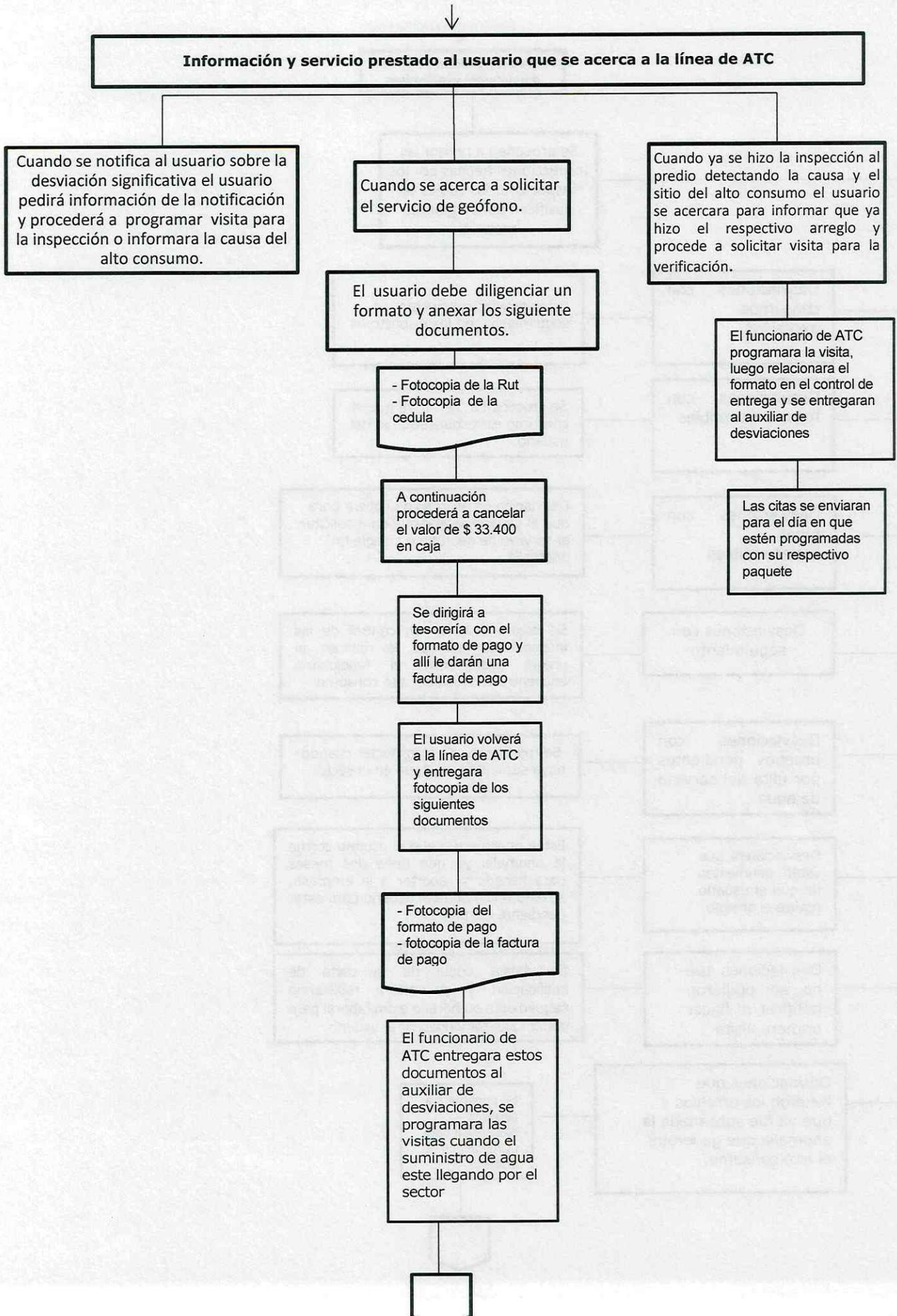
	<b>PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, TRÁMITE, ANÁLISIS Y CIERRE DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.04
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 04

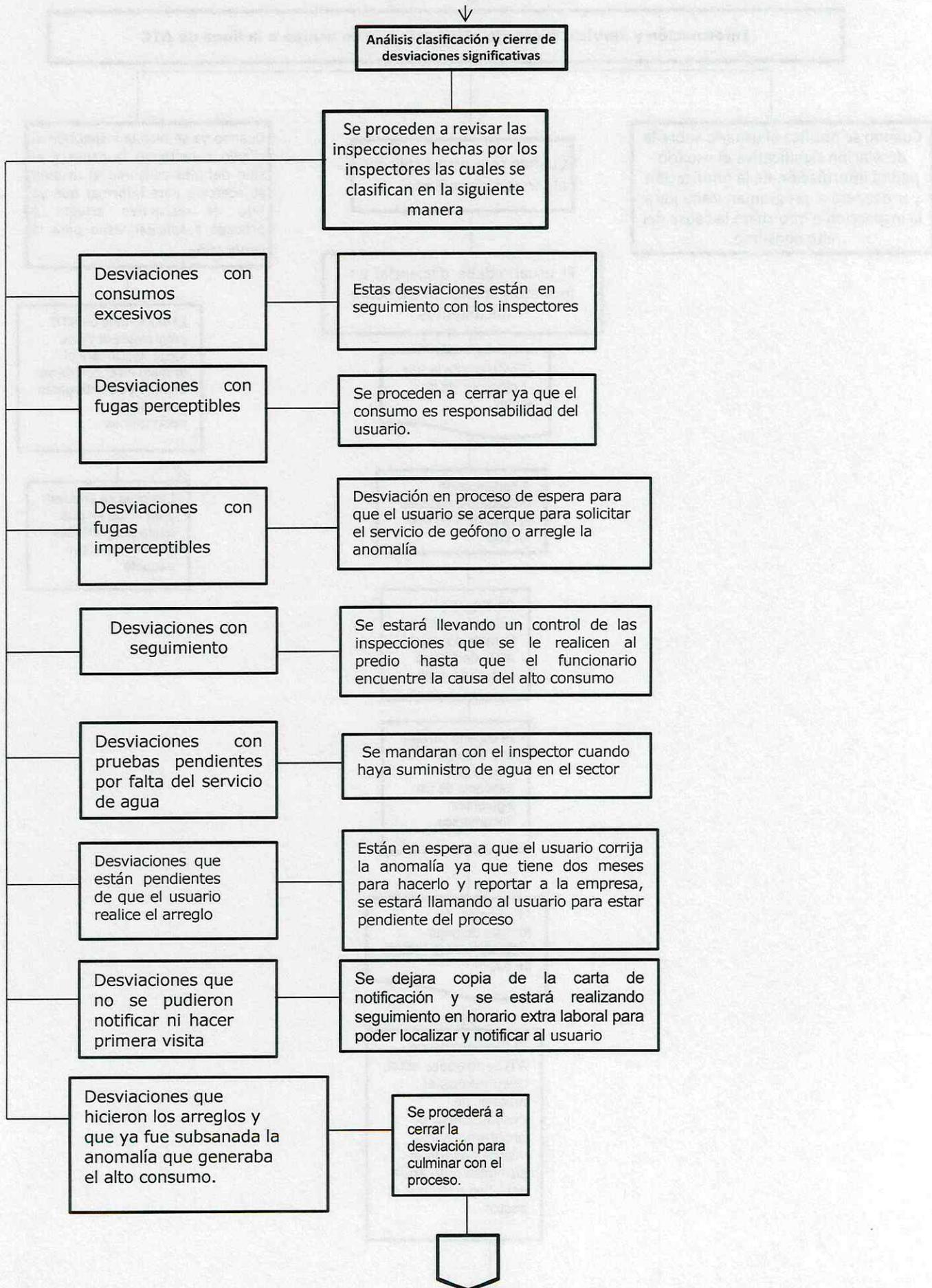
## 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

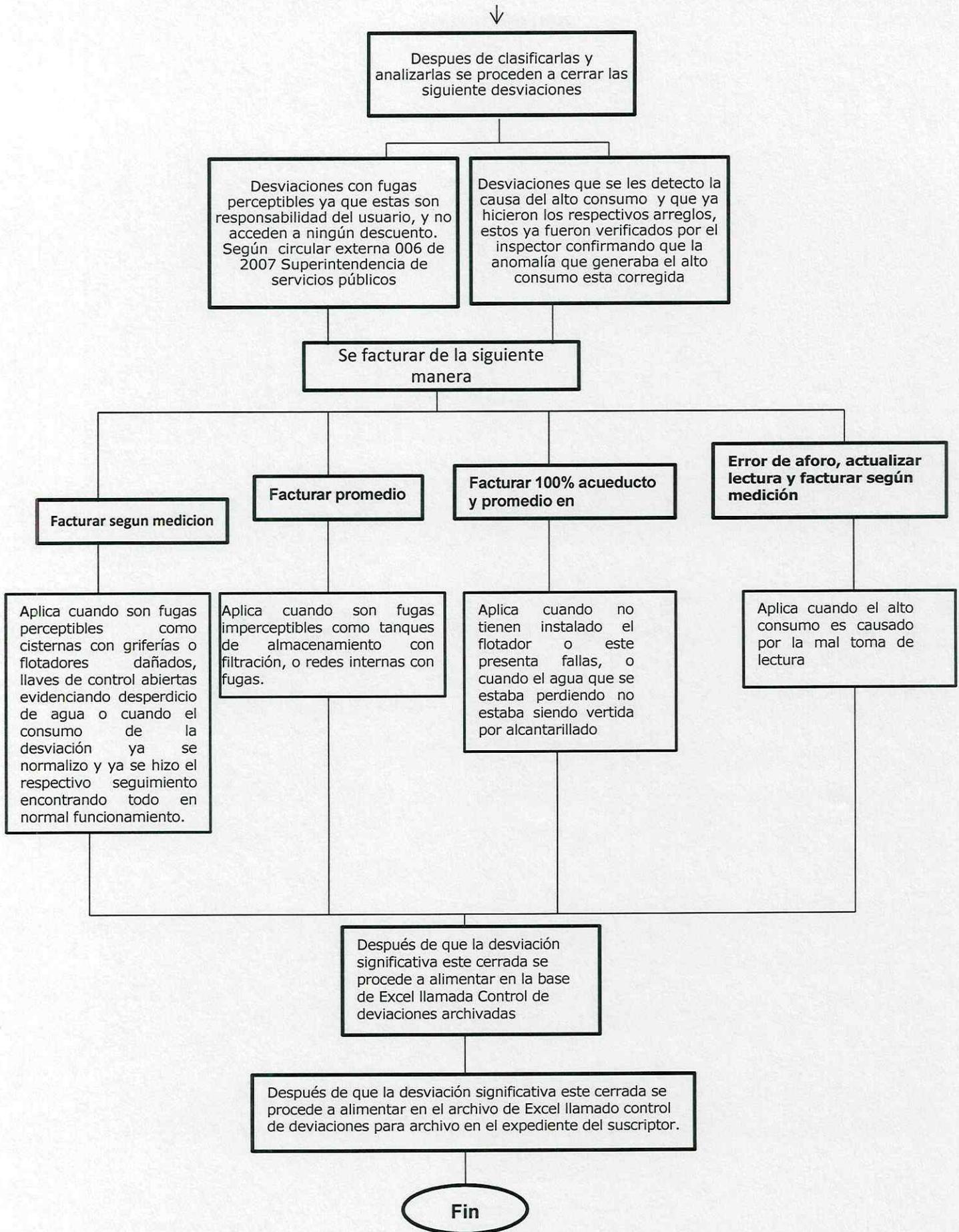
Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualización términos y definiciones y	Representante Legal
04	2021-05-21	Ítem 7 y 11	Cambio de responsable y codificación de PQR a Facturación, modificación de procedimiento, eliminación de formatos y anexo de formato nuevo.	Comité de Gestión y Desempeño













# INSPECCIONES CON GEÓFONO

Fecha de Elaboración  
2021-05-21

Fecha Última Modificación  
2021-05-21

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.12.04.01

Versión 01

DIRECCIÓN DEL INMUEBLE: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

CODIGO INTERNO: \_\_\_\_\_

FUGA IMPERCEPTIBLE: RED INTERNA\_\_\_ RED BOMBEO H\_\_\_ BAJANTE TANQUE AEREO

CAUDAL DE PÉRDIDA: \_\_\_\_\_ LITROS/MINUTO PRESIÓN DE PRUEBA: \_\_\_\_\_ PSI

NUMERO DE PRUEBAS	VALOR INDICADO DEL INSTRUMENTO	NUMERO DE PRUEBAS	VALOR INDICADO DEL INSTRUMENTO
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	

NOMBRE DEL INSPECTOR: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL USUARIO: \_\_\_\_\_

NUMERO DE PRUEBAS A 1 METRO: \_\_\_\_\_





	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión 05</b>

833.16.01.xxxxxx.xx  
Yopal, xx de (mes) del (año)

Señor (a): xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Dirección: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  
Código Interno: xxxxxxxx  
Código De Ruta: xxxxxxxxxxxx  
Ciclo: x  
Numero de medidor: x

ASUNTO: Desviación Significativa

Apreciado Usuario(a)

En aras de garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y el cumplimiento de la normatividad, la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL - EAAAY EICE ESP le hace llegar la siguiente información:

Me permito comunicarle que en la facturación de (**mes**) se detectó **DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA - (alto Consumo)** así: Consumo real (**) M3** lectura anterior (**) M3** y lectura actual (**) M3** por tal razón, no se cobró el consumo según medición.

De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa y el artículo 146 de la ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y que este sea el elemento principal del precio que se cobre en las facturas.

En consecuencia, se le informa que se facturó el consumo promedio histórico (**) M3** y que la EAAAY EICE ESP el día (**) DE (mes) DE (año) EN HORAS DE LA MAÑANA Y /O TARDE** realizará una inspección técnica al inmueble con personal idóneo, debidamente uniformado e identificado para ayudar a diagnosticar la causa del alto consumo. Por lo anterior, solicitamos su colaboración para que permita la revisión técnica, de lo contrario se facturará el consumo según medición a la fecha de aforo del día (letras) , (**) de (mes) de (año)**, el cual corresponde a (**) M3** quedando una diferencia de (**) M3**, la cual asciende en ACUEDUCTO \$(**)** y VERTIMIENTO \$(**)**, para un **TOTAL** de \$(**)**, este valor corresponde al mes en el que se presentó la desviación significativa, el cual puede seguir creciendo si no se detecta de forma oportuna la causa que está generando este alto consumo, sin embargo de no poder ser tendida la visita por parte del usuario esta se podrá volver a reprogramar pero tendrá un costo de \$19.742, el cual deberá ser asumido por el usuario.

Según el resultado de la inspección técnica que se realizará al inmueble en mención, se puede encontrar: **FUGA PERCEPTIBLE**. Entendiéndose esta como el volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectada directamente por los usuarios, la cual deberá ser corregida de forma inmediata. **FUGA IMPERCEPTIBLE**. Corresponde al volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, el cual deberá ser corregido e informado a la empresa.

Las siguientes recomendaciones para la inspección técnica, el usuario que acompañe la visita debe ser mayor de edad, los tanques de almacenamiento deben estar llenos, tener acceso a todos los puntos hidráulicos de la vivienda.

En consideración de lo anterior y dependiendo del tipo de fuga será registrado en el periodo vigente de facturación, cuando se cierre la Desviación Significativa.

Que de acuerdo a la resolución de la CRA 919 de fecha 02 de junio 2020, en su **Artículo 8. MEDIDA TRANSITORIA PARA DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS DEL CONSUMO**: Las Reducciones en los consumos que superen los porcentajes señalados en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, no constituyen una desviación significativa. Los aumentos en los



# COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

<b>Tipo de Documento:</b> <b>FORMATO</b>
<b>Código:</b> 51.29.02.01
<b>Versión</b> 05

<b>Fecha de Elaboración</b> 2014-12-19	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21
---	--

consumos que superen los porcentajes señalados en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, no constituyen una desviación significativa en los casos en que los suscriptores y/o usuarios que no permitan a la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto el acceso a los inmuebles para investigar la causa de la desviación. De esta situación el prestador deberá dejar constancia escrita legible, allegando copia al suscriptor y/o usuario.

Esta disposición se aplicará desde la entrada en vigencia de la presente resolución y hasta la finalización de la emergencia sanitaria declarada mediante la Resolución 385 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, prorrogada por el artículo 1 de la Resolución 844 de 2020, o aquella que la modifique, adicione y/o sustituya.

Decreto 302 de 2000 Artículo 6° - "Del uso racional de los servicios". Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.

Agradecemos su comprensión y recuerde que en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

***¡Es tuya, es nuestra, es de Yopal!!***

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
JEFE DE FACTURACIÓN

Elaboro: XXXXXXX//cargo

Fecha y hora del recibido \_\_\_\_\_

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía No.: \_\_\_\_\_

Celular de quien recibe: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien notifico: \_\_\_\_\_





## COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Tipo de Documento:  
FORMATO

Código:  
51.29.02.01

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Versión 05

consumos que superen los porcentajes señalados en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, no constituyen una desviación significativa en los casos en que los suscriptores y/o usuarios que no permitan a la persona prestadora del servicio público domiciliario de acueducto el acceso a los inmuebles para investigar la causa de la desviación. De esta situación el prestador deberá dejar constancia escrita legible, allegando copia al suscriptor y/o usuario.

Esta disposición se aplicará desde la entrada en vigencia de la presente resolución y hasta la finalización de la emergencia sanitaria declarada mediante la Resolución 385 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, prorrogada por el artículo 1 de la Resolución 844 de 2020, o aquella que la modifique, adicione y/o sustituya.

Decreto 302 de 2000 Artículo 6° - "Del uso racional de los servicios". Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.

Agradecemos su comprensión y recuerde que en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

***¡Es tuya, es nuestra, es de Yopal!!***

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
JEFE DE FACTURACIÓN

Elaboro: XXXXXXXX//cargo

Fecha y hora del recibido \_\_\_\_\_

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía No.: \_\_\_\_\_

Celular de quien recibe: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien notifico: \_\_\_\_\_

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16	<b>Código:</b> 51.29.02.01
			<b>Versión</b> 05

0831.16.01.**23687**.21  
Yopal, 24 de octubre del 2021

Señor (a): RAUL VARGAS VACA  
Dirección: C-26ª-N-17 BIS-20  
Código Interno: **1103314**  
Código De Ruta: 20407475000  
Ciclo: 2  
Numero de medidor: CRL-14-020101

ASUNTO: Inspección con geófono

Apreciado Usuario(a)

En aras de garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y el cumplimiento de la normatividad, la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL - EAAAY EICE ESP le hace llegar la siguiente información:

Me permito comunicarle que según inspección por desviación significativa realizada el día **xx del mes xx del año xx**, en el cual se encontró fuga imperceptible, mayor a un litro por minuto, por lo anterior se hace necesario identificar el sitio **posible** de la fuga por sistema de Geofonia, el cual se realiza el día **xx** del mes **xx** del año **xx** **en horas de la noche y/o madrugada la cual es necesaria por la presión del agua y evitar sonido de vehículos.**

Por lo anterior se le informa:

1. Que después de haber detectado la fuga con el GEOFONO, el suscriptor deberá hacer los arreglos pertinentes con el fin corregir el daño en el menor tiempo posible.
2. Que si la cita no es cumplida por parte del suscriptor o usuario o no está conforme con la ubicación de la fuga y solicita nueva inspección esta deberá ser cancelada la cual tiene un costo de \$36.000, ya que servicio de Geofonia es una ayuda para detectar sitio posible de la fuga y no sitio exacto.

De acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa y el artículo 146 de la ley 142 de 1994, el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan y que este sea el elemento principal del precio que se cobre en las facturas.

### RECOMENDACIONES

Es de vital importancia tener en cuenta las siguientes recomendaciones para la inspección CON GEOFONO, el usuario que acompañe la visita debe ser mayor de edad, los tanques de almacenamiento deben estar llenos, tener acceso a todos los puntos hidráulicos de la vivienda, Desconectar electrodomésticos como: lavadora, nevera aires acondicionados o todos aquellos que generen sonido, si hay sistema de bombeo por medio de hidróflio este debe estar desconectado, tener conocimiento de la ruta de la red interna o presentar planos hidráulicos.

En consideración de lo anterior y teniendo en cuenta la fuga detectada, se facturara promedio en los dos primeros meses desde el periodo que se genera la desviación significativa.

Decreto 302 de 2000 Artículo 6° - "Del uso racional de los servicios". Los usuarios o suscriptores de las entidades prestadoras de los servicios, deberán hacer uso de los servicios de acueducto y alcantarillado en forma racional y responsable, observando las condiciones que para tal efecto establezcan las normas vigentes, en orden a garantizar el ahorro y uso eficiente del agua, la prevención de la contaminación hídrica por parte de sustancias susceptibles de producir daño en



## COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Tipo de Documento:  
FORMATO

Código:  
51.29.02.01

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2017-02-16

Versión 05

la salud humana y en el ambiente y la normal operación de las redes de acueducto y alcantarillado.

Para mayor información comunicarse (8) 6345001-(8) 6342636 (CEL) 3153006427

Agradecemos su comprensión y recuerde que en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

***¡Es tuya, es nuestra, es de Yopal!!***

Atentamente,

**ZULMA YOJANA PÉREZ ROJAS**  
JEFE DE FACTURACIÓN

Elaboro: Marley Vega N. / Auxiliar Administrativo

Fecha y hora del recibido \_\_\_\_\_

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía No.: \_\_\_\_\_

Celular de quien recibe: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien notifico: \_\_\_\_\_

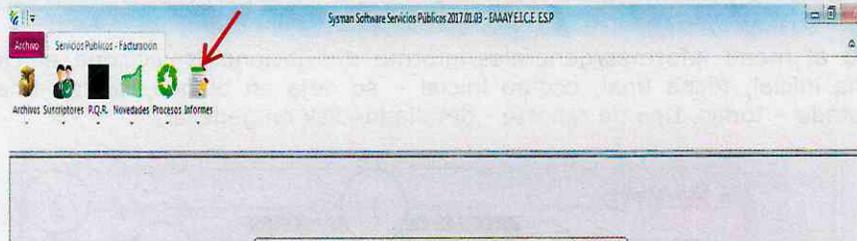
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Código</b> 51.12.04
			<b>Versión</b> 02

## PROTOCOLO 1: PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN

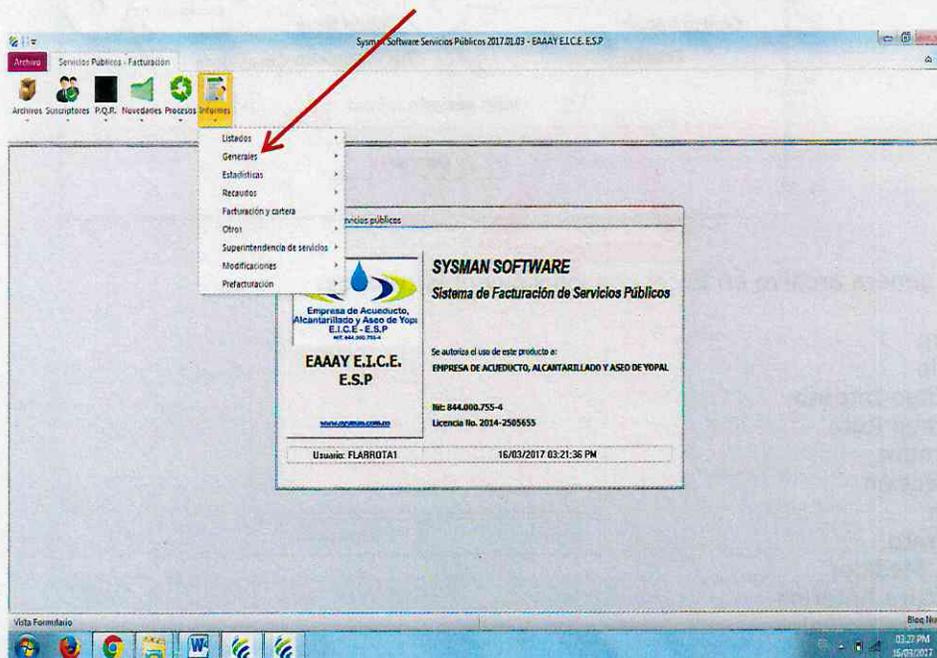
1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.



2. Ingresa al menú informes.

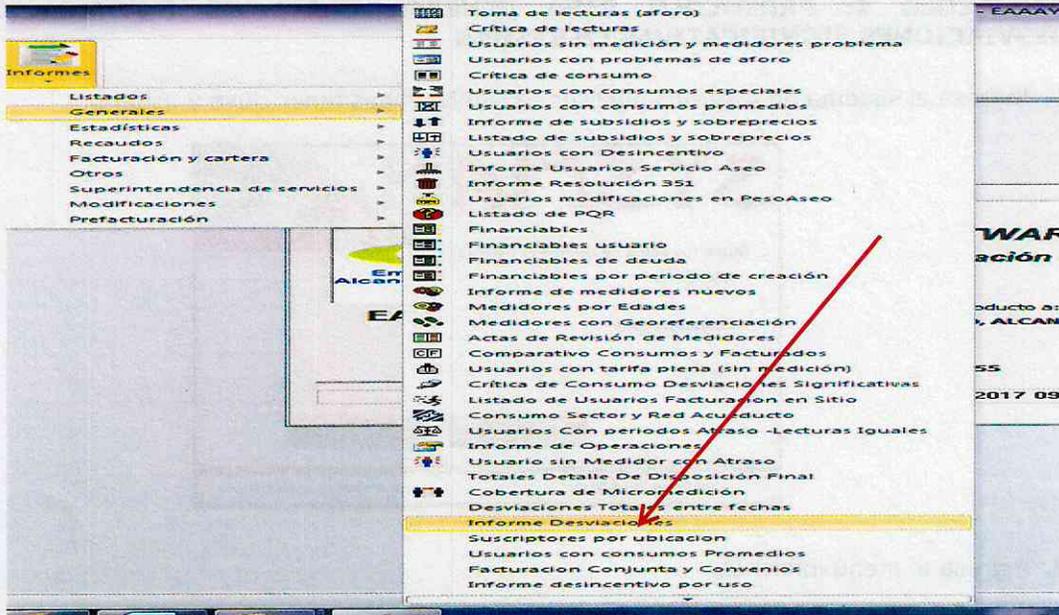


3. Ingresa al menú informes/generales.

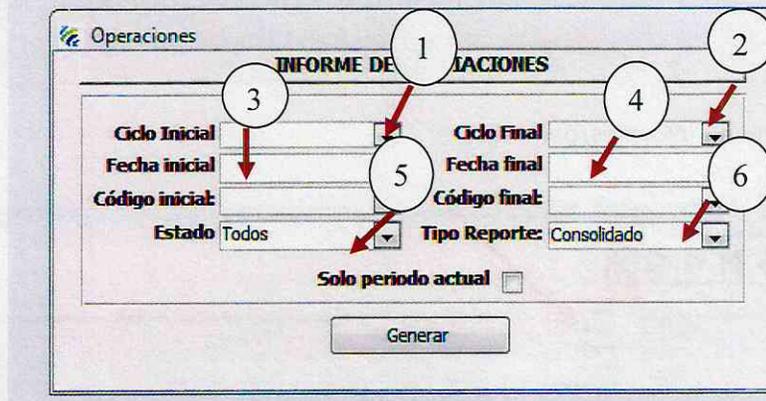


4. Ingresa al menú informes/generales/informe desviaciones.

	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2021-05-21	<b>Código</b> 51.12.04



5. Ingresas al menú informes/generales/informe desviaciones/selecciona el ciclo inicial, ciclo final, fecha inicial, fecha final, código inicial - se deja en blanco, código final - se deja en blanco, estado - todas, tipo de reporte - detallado/click en generar.



6. Se genera archivo en Excel con los siguientes campos:

- ✓ Ítem
- ✓ Ciclo
- ✓ Código Interno
- ✓ Código Ruta
- ✓ Nombre
- ✓ Dirección
- ✓ Uso
- ✓ Estrato
- ✓ No. Medidor
- ✓ Lectura Anterior
- ✓ Lectura Actual
- ✓ Consumo Real
- ✓ Consumo Promedio



# PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.12.04
<b>Versión</b> 02

**Fecha de Elaboración**  
2017-04-28

**Fecha Última Modificación**  
2021-05-21

- ✓ Estado Proceso
- ✓ Decisión
- ✓ Año Apertura
- ✓ Periodo Apertura
- ✓ Fecha Apertura
- ✓ Año de cierre
- ✓ Periodo de Cierre
- ✓ Fecha Cierre

ITEM	CICLO	CODIGO INT	CODIGO R	NOMBRES	DIRECCIÓN	USO	ESTRA	NO	MEDIC	LEC	ANTE LEC	ACT	CONS	R	CONS	PROM	ESTADO	PRI	DECISI	AÑO APER	PER	APER	FECHA APEI	AÑO CIEI	PER	CII	FECHA CII
5098	1	1053337	10510008108	RODIO DEL PILAR LEON MAJ	K-88-N-43A-40	TOTALIZA	RESIDENCIAL	2	SMA-1201878	1908	2126	165	30	Abierto						2017	02		02/02/2017				
										LECTURAS					VALORES PENDIENTES												
										CONSUMOS					VALORES PENDIENTES												
										NOMBRE PEI ANTER ACTUAL FACTURAL REAL PENDIE ACUEDUCTO ALCANTARI					NOMBRE PEI ANTER ACTUAL FACTURAL REAL PENDIE ACUEDUCTO ALCANTARI												
										Febrero/2017 1808 1986 5 63 58 57217 39088					Febrero/2017 1808 1986 5 63 58 57217 39088												
										Marzo/2017 1996 2126 0 102 102 102730 7045					Marzo/2017 1996 2126 0 102 102 102730 7045												

7. Se filtra el título y se eliminan los títulos repetidos solo se deja uno.

8. De acuerdo al intervalo de fechas en la cual se hizo la consulta se debe dejar solo las desviaciones del mes que se va generar la notificación, asimismo, se eliminan las que ya están cerradas o ya tienen decisión.

9. Se completa el código de ruta en los campos que hace falta, se guarda el archivo de Excel en la carpeta que se esté trabajando.

ITEM	CICLO	CODIGO INTERNO	CODIGO RUTA	NOMBRES	DIRECCIÓN
5043	1	1000023	105010002000	JUAN GARCIA HERNANDEZ	C-30-N-13A-52 M-W LO
			105010002000		
			105010002000		
			105010002000		
5044	1	1004426	105010426000	ECEIDA NARANJO VELANDIA	K-12-N-32-28

10. descargamos la base de consolidado en menú informes/generales/informe desviaciones/selecciona el ciclo inicial, ciclo final, fecha inicial, fecha final, código inicial - se deja en blanco, código final - se deja en blanco, estado - todas, tipo de reporte - consolidado/click en generar.

11. Se genera archivo en Excel con los siguientes campos:

- ✓ Ítem
- ✓ Ciclo
- ✓ Código interno
- ✓ Código ruta
- ✓ Nombres
- ✓ Dirección
- ✓ Uso
- ✓ Estrato
- ✓ No. medidor
- ✓ Lectura anterior
- ✓ Lec. actual
- ✓ Cons. real
- ✓ promedio
- ✓ Estado proceso
- ✓ Decisión
- ✓ Año apertura
- ✓ Per. apertura
- ✓ Fecha apertura
- ✓ Año cierre
- ✓ Per. cierre
- ✓ fecha cierre

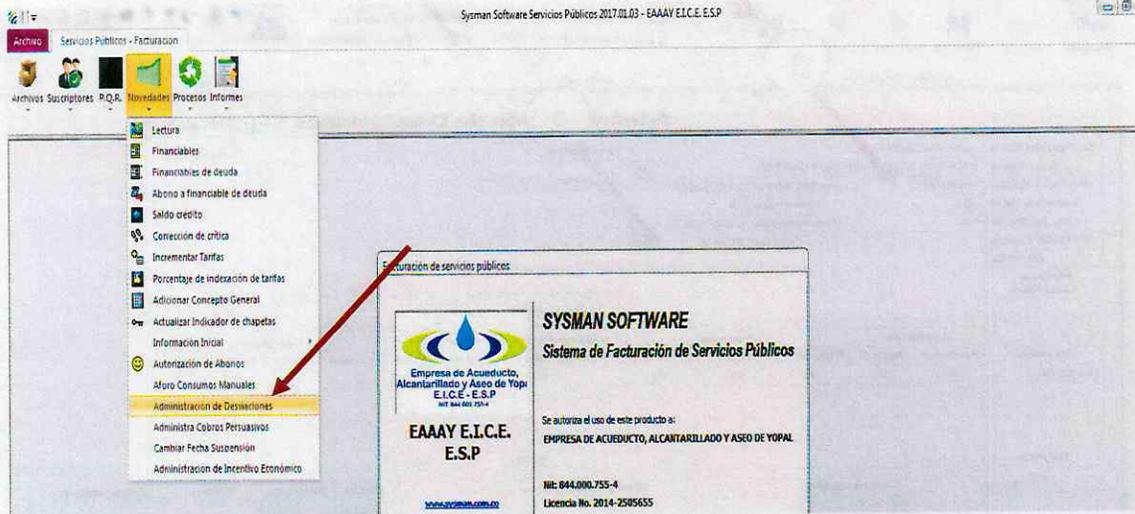
12. Se filtra el título y se eliminan los títulos repetidos solo se deja uno.

ITEM	CICLO	CODIGO INTERNO	CODIGO RUTA	NOMBRES	DIRECCION	USO	ESTRATO	NO. MEDIDOR	LEC. ANTERIOR	LEC. ACTUAL	CONS. REAL	CONS. PROMEDIO
4	52291	10500298	105010026000	CARLOS ALBERTO AVELLA RIVEROS	K-11B-N-30-05	RESIDENCIAL 1	SMA-1537134	1591	1676	85		
5	52911	10509716	1050200359000	RICAURTE BERNAL PINTO	C-36-N-13-57	RESIDENCIAL 2	SMA-1508006935	2696	2767	71		
6	52921	1018177	105030125000	LASTENIA FONSECA CHAPARRO	T-15-N-35A-16	RESIDENCIAL 2	SMA-1535672	1653	1707	54		
7	52931	1016588	105030443000	MARIA CONSUEL PEREZ MARIÑO	C-37-N-14A-22	RESIDENCIAL 2	CRL-14-023061	452	592	80		
9	52941	1017552	105030528000	FELIX EDUARDO VARGAS MESA	C-37B-N-16-27	RESIDENCIAL 2	SNS-121552064	2645	2760	55		
10	52951	1028678	105040279000	YAMILEZ ELIZABET ROMERO FUENTES	C-38B-N-14-26	RESIDENCIAL 2	CRL-14-024573	1061	1120	67		
11	52961	1028565	105050448000	AUDELIANA FUENTES RINCON	C-41A-N-11-16	RESIDENCIAL 2	CRL-14-025797	961	437	76		
12	52971	1035716	105070014000	EVARISTO ESTEPA EDILIO	C-46C-N-11-39	RESIDENCIAL 2	CRL-14-025446	383	524	141		
13	52981	1035995	105070041000	GRA RODRIGUEZ DE RODRIGUEZ	C-46A-N-11A-39	RESIDENCIAL 2	CRL-14-031900	241	290	49		

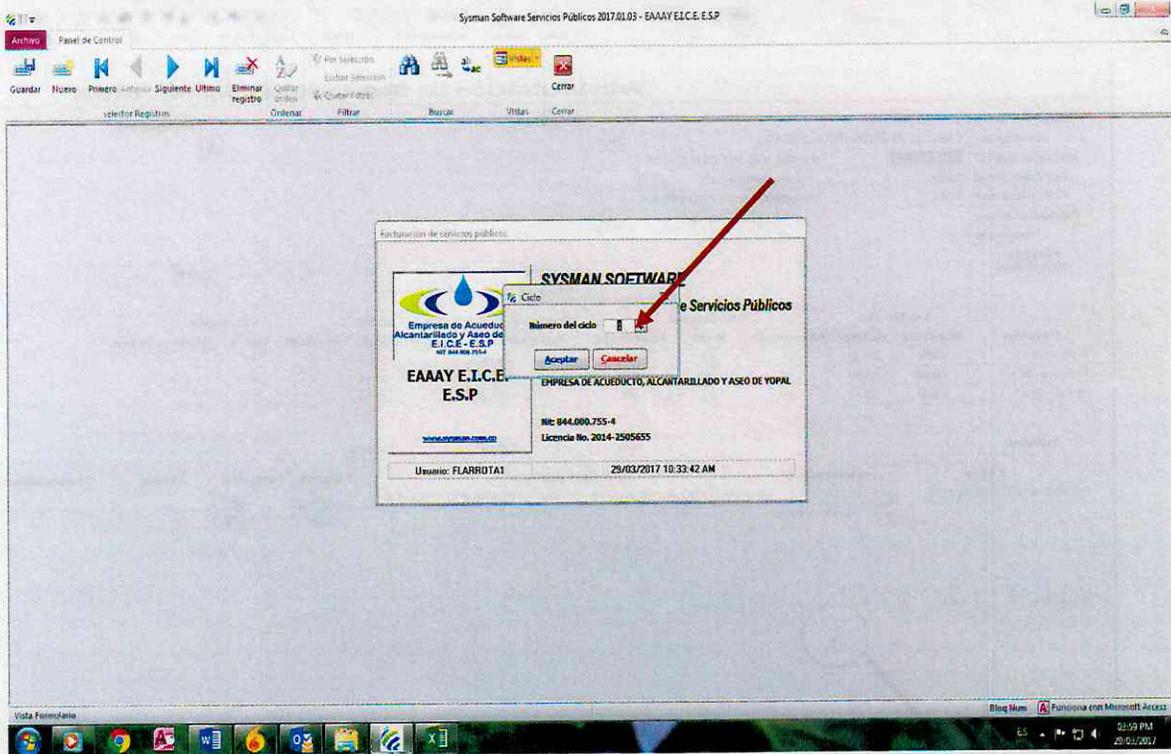
13. En la base detallada creamos una nueva pestaña que se llamara base, en ella se copiara la base consolidada, la base consolidada y la base detallada deben coincidir

14. Para verificar que las desviaciones reportadas en el informe de Excel sea igual al reportado en el sistema, se debe ingresar al menú novedades/administración de desviaciones/

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Código</b> 51.12.04
			<b>Versión</b> 02



15. Se selecciona el número del ciclo y se da click en aceptar.



16. En la barra de tareas se da click en último y ubicamos una desviación que está abierta, nos ubicamos en el mes que se está generando las notificaciones y se filtra el cual debe coincidir con el número arrojado del archivo en Excel.

1

4

Administración de Desviaciones - Sysman Software Servicios Públicos 2017

Archivo Panel de Control

Guardar Nuevo Primero Anterior Siguiente Eliminar registro Ordenar Ascendente Descendente Filtro Por Selección Excluir Selección Quitar orden Quitar Filtros Filtrar Buscar Vistas Cerrar

**Administración de Desviaciones Significativas**

**3** **2**

**Código de Ruta** 105150063000

**Suscriptor** JHONSON ARTEL MARTINEZ GARZON

**Periodo Inicial** Marzo/2017 **Fecha Aforo** 22/02/2017

**Lectura Real** 201 **Promedio** 16

**Lec. Anterior** 94 **Vencimiento** 01/07/2017

**Periodo Cierre** **Estado** Abierta

**Decisión**

**Metros Cobrados**

Preguntas 1 de 1 Sin filtro Buscar

**Usuario que realiza cierre**

Periodo	Lecturas			Consumos			Valores Pendientes por Cobrar			Consumo	
	Anterior	Actual	Facturado	Real	Pendiente	Acueducto	Alcantarillado	Manual	Micro	Metros Micro	
Marzo/2017	94	201	16	107	91	97745	66742				
<b>Totales</b>					91	97745	66742				

**Carta** **Generación** 29/03/2017 **Observaciones** **Datos** **Impresa** **Fecha** **Consecutivo**

Registro: 1 de 1 Sin filtro Buscar

**Administración de Desviaciones Significativas**

**Código de Ruta** 105010108000

**Suscriptor** CARLOS JU BARRETO BUITRAGO

**Periodo Inicial** Enero/2017 **Fecha Aforo** 21/12/2016

**Lectura Real** 2010 **Promedio** 15

**Lec. Anterior** 1942 **Vencimiento** 27/04/2017

**Periodo Cierre** **Estado** Abierta

**Decisión**

**Metros Cobrados**

Preguntas 1 de 1 Sin filtro Buscar

**Usuario que realiza cierre**

Periodo	Lecturas			Consumos			Valores Pendientes por Cobrar			Consumo	
	Anterior	Actual	Facturado	Real	Pendiente	Acueducto	Alcantarillado	Manual	Micro	Metros Micro	
Enero/2017	1942	2010	15	68	53	55158	37663				
Febrero/2017	2010	2150	14	140	126	133507	91160				
Marzo/2017	2150	2211	14	61	47	47898	32705				
<b>Totales</b>					226	236563	161528				

**Carta** **Generación** 21/03/2017 **Observaciones** EL 09/03/2017 A LAS 3:00 PM SE VISITO EL PREDIO Y NO FUE F **Datos** **Impresa** **Fecha** **Consecutivo**

PRIMERA NOTIFICACION 29/03/2017

Registro: 1 de 17 Filtrado Buscar

**5**

17. en la base detallada filtramos uso y seleccionamos el mes

## PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.12.04
<b>Versión</b> 02

**Fecha de Elaboración**  
2017-04-28

**Fecha Última Modificación**  
2021-05-21

DIRECCIÓN	USO	ESTRATA	NO. MEDIDOR	LEC. ANTERIOR	LEC. ACTUAL	CONS. REAL	CONS. PROMED
K-13-N-30-03 M-V	Residencial	1	SMA-5140086	1942	2150	208	
		<b>LECTURAS</b>		<b>CONSUMOS</b>		<b>VALORES PEND</b>	
		<b>ANTERIOR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>FACTURADO</b>	<b>REAL</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>ACUEDUCTO</b>
		1942	2010	15	68	53	551
C-37B-N-15-48	Residencial	2	CRL-12101733	596	981	385	
		<b>LECTURAS</b>		<b>CONSUMOS</b>		<b>VALORES PEND</b>	
		<b>ANTERIOR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>FACTURADO</b>	<b>REAL</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>ACUEDUCTO</b>
		596	710	13	114	101	1072
C-41-N-15-38	Residencial	2	BMT-101237924	5	110	105	
		<b>LECTURAS</b>		<b>CONSUMOS</b>		<b>VALORES PEND</b>	
		<b>ANTERIOR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>FACTURADO</b>	<b>REAL</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>ACUEDUCTO</b>
		5	100	9	95	86	892
K-10B-N-45A-33	Residencial	2	BMT-14-0742679	856	1816	960	
		<b>LECTURAS</b>		<b>CONSUMOS</b>		<b>VALORES PEND</b>	
		<b>ANTERIOR</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>FACTURADO</b>	<b>REAL</b>	<b>PENDIENTE</b>	<b>ACUEDUCTO</b>
		856	1806	11	950	939	10145
C-42-N-1-127 MZ-A CS-27 SENDEROS DE MANA	Residencial	2	CRL-15-002388	677	786	109	
		<b>LECTURAS</b>		<b>CONSUMOS</b>		<b>VALORES PEND</b>	

18. Nos filtrara la siguiente informacion, crearemos una hoja nueva y copiamos la informacion

CIC	CODIGO INTERNA	CODIGO RU	NOMBRES	DIRECCIÓN	USO	ESTRATA	NO. MEDIDOR	LEC. ANTERIOR	LEC. ACTUAL	CONS. REAL	CONS. PROMED
5		105010108000				Enero/2017	1942	2010	15	68	53
10		105040041000				Enero/2017	596	710	13	114	101
15		105040532000				Enero/2017	5	100	9	95	86
20		105080331000				Enero/2017	856	1806	11	950	939
25		105160113000				Enero/2017	677	731	6	54	48
30		105050032000				Enero/2017	1915	1973	29	58	29
35		105070225000				Enero/2017	387	471	23	84	61
40		105090295000				Enero/2017	1320	1404	40	84	44
45		105110022000				Enero/2017	266	316	24	50	26
50		105110049000				Enero/2017	234	404	8	170	162
55		105110117000				Enero/2017	1927	2111	29	184	155
60		105110403000				Enero/2017	1668	1751	33	83	50
65		105150738000				Enero/2017	236	284	16	48	32
70		105150771000				Enero/2017	151	207	19	56	37
75		105050049000				Enero/2017	786	827	15	41	26
80		105050325000				Enero/2017	744	800	18	56	38

19. Con los titulos: codigo de ruta, nombre, lectura anterior, lectura actual, facturado, real, pendiente, acueducto, alcantarillado, total.

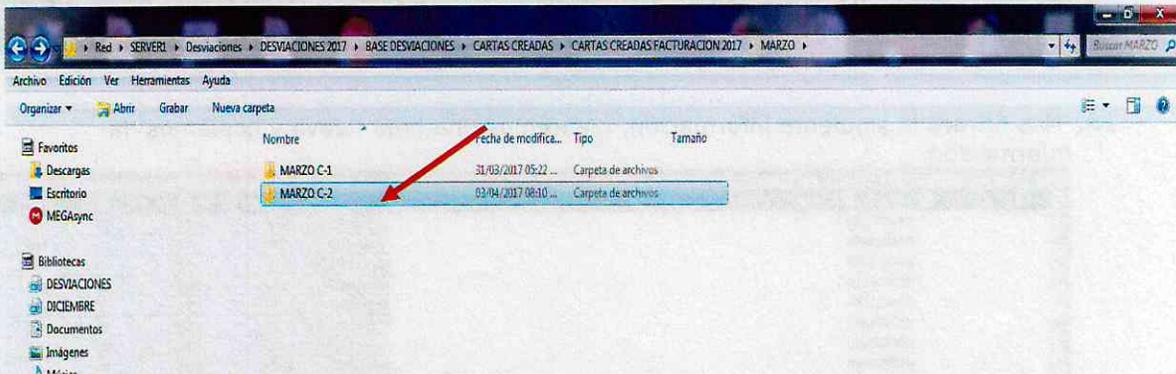
CODIGO DE RUTA	NOMBRE PEI	ANTERIOR	ACTUAL	FACTURADO REAL	PENDIENTE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
2	105010108000	Enero/2017	1942	2010	15	68	53	\$ 92,821
3	105040041000	Enero/2017	596	710	13	114	101	\$ 180,536
4	105040532000	Enero/2017	5	100	9	95	86	\$ 150,262
5	105080331000	Enero/2017	856	1806	11	950	939	\$ 1,707,235
6	105160113000	Enero/2017	677	731	6	54	48	\$ 78,779
7	105050032000	Enero/2017	1915	1973	29	58	29	\$ 52,884
8	105070225000	Enero/2017	387	471	23	84	61	\$ 111,239
9	105090295000	Enero/2017	1320	1404	40	84	44	\$ 80,237
10	105110022000	Enero/2017	266	316	24	50	26	\$ 47,413
11	105110049000	Enero/2017	234	404	8	170	162	\$ 282,656
12	105110117000	Enero/2017	1927	2111	29	184	155	\$ 282,656
13	105110403000	Enero/2017	1668	1751	33	83	50	\$ 136,769
14	105150738000	Enero/2017	236	284	16	48	32	\$ 56,896
15	105150771000	Enero/2017	151	207	19	56	37	\$ 67,473
16	105050049000	Enero/2017	786	827	15	41	26	\$ 45,225
17	105050325000	Enero/2017	744	800	18	56	38	\$ 69,297

20. Seleccionamos desde casilla pendiente hasta la casilla total y lo copiamos en la base consolidada

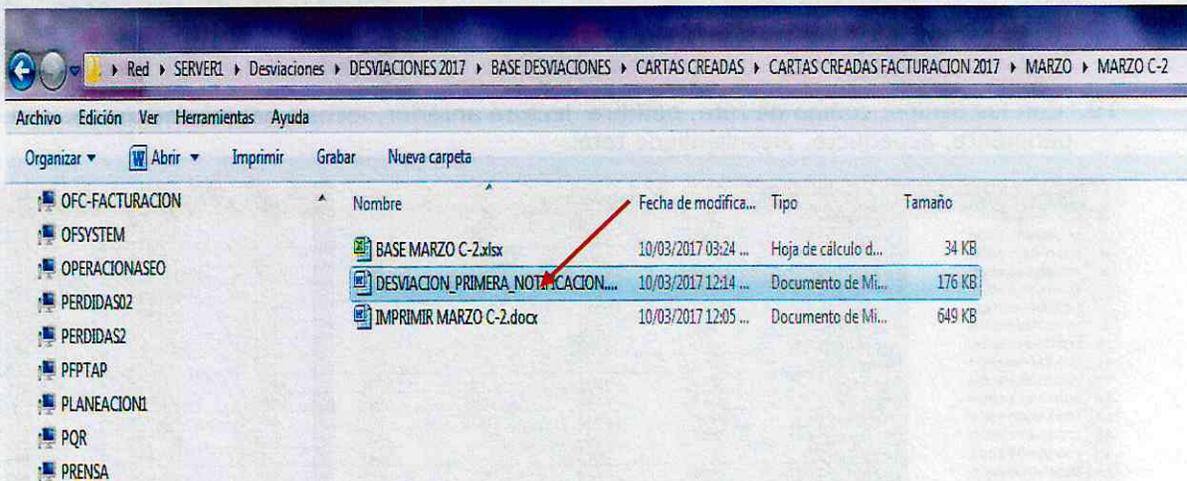
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento	
			<b>Código</b> 51.12.04	
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28		<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	

C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	
1	CODIGO INT	CODIGO RU	NOMBRES	DIRECCION	USO	ESTRATO	NO. MEDID	LEC. ANTERI	LEC. ACTUAL	CONS. REAL	CONS. PRON	ESTADO PRI	DECISION	AÑO APERTI	PER. APERTI	FECHA APEI	PENDIENTE	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	TOTAL
2	1001120	1050101080	CARLOS JU	K-15-N-30-0	RESIDENCIA	1	SMA-514006	1942	2010	68	15	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	53	\$ 55,158	\$ 37,663	\$ 92,821
3	1018270	1050400410	JOSE ANTON	C-37B-N-15-	RESIDENCIA	2	CRL-121017	596	710	114	13	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	101	\$ 107,282	\$ 75,254	\$ 180,536
4	1023303	1050405320	NESTOR FO	C-41-N-15-3	RESIDENCIA	2	BMT-101251	5	100	95	9	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	86	\$ 89,292	\$ 60,970	\$ 150,262
5	1044834	1050808310	JOSE DIEZM	K-10B-N-45A	RESIDENCIA	2	BMT-14-074	856	1806	950	11	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	939	\$ 1,014,515	\$ 692,722	\$ 1,707,235
6	1343286	1051601130	MAIRA ALEI	C-42-N-1-12	RESIDENCIA	2	CRL-15-0023	677	731	54	6	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	48	\$ 46,814	\$ 31,965	\$ 78,779
7	1024930	1050500320	ALDEMAR R	C-42-N-15-3	RESIDENCIA	2	SMA-150800	1915	1975	58	29	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	29	\$ 31,426	\$ 21,458	\$ 52,884
8	1037880	1050702230	GABRIEL GC	K-9-N-47-03	RESIDENCIA	2	SMA-214823	387	471	84	23	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	61	\$ 66,103	\$ 45,136	\$ 111,239
9	1050451	1050900290	JAVIER SMU	C-42A-N-6-9	RESIDENCIA	1	SMA-153582	1320	1404	84	40	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	44	\$ 47,680	\$ 32,557	\$ 80,237
10	1059669	1051100220	NOHORA NA	C-41-N-9-04	RESIDENCIA	2	CRL-15-0123	266	316	50	24	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	26	\$ 28,175	\$ 19,238	\$ 47,413
11	1059950	1051100490	PEDRO NEL	K-7A-N-40-8	RESIDENCIA	1	CRL-14-0237	234	404	170	8	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	162	\$ 167,966	\$ 114,690	\$ 282,656
12	1063948	1051100170	MARY LUZ L	K-8A-N-40-3	RESIDENCIA	2	CRL-121020	1927	2111	184	29	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	155	\$ 167,966	\$ 114,690	\$ 282,656
13	1063910	10511004030	JOSE ORLAN	K-5-N-34-34	COMERCIAL	1	SMA-231	1668	1751	83	33	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	50	\$ 81,275	\$ 55,494	\$ 136,769
14	1343331	1051507380	MARTHA ISA	K-1A-N-37-0	RESIDENCIA	2	CRL-15-0007	236	284	48	16	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	32	\$ 33,810	\$ 23,086	\$ 56,896
15	1343490	1051507710	MARCELA PA	K-1A-N-36-1	RESIDENCIA	2	CRL-15-0007	251	207	56	19	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	37	\$ 40,095	\$ 27,578	\$ 67,673
16	1024205	1050500490	DILVER CAS	C-42-N-15-1	RESIDENCIA	2	SNS-155148	786	827	41	15	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	26	\$ 26,874	\$ 18,351	\$ 45,225
17	1027228	1050508250	MARIA MYR	C-40-N-12-3	RESIDENCIA	3	SNS-131534	744	800	56	18	Abierto		2017	ENERO	27/12/2016	38	\$ 41,179	\$ 28,118	\$ 69,297

21. Guardamos la información en la carpeta de desviaciones / base de desviaciones/cartas creadas y seleccionamos la carpeta del mes correspondiente.



22. Copiaremos el documento de word llamado desviacion primera notificacion en la nueva carpeta donde se encuentra la base de excel.



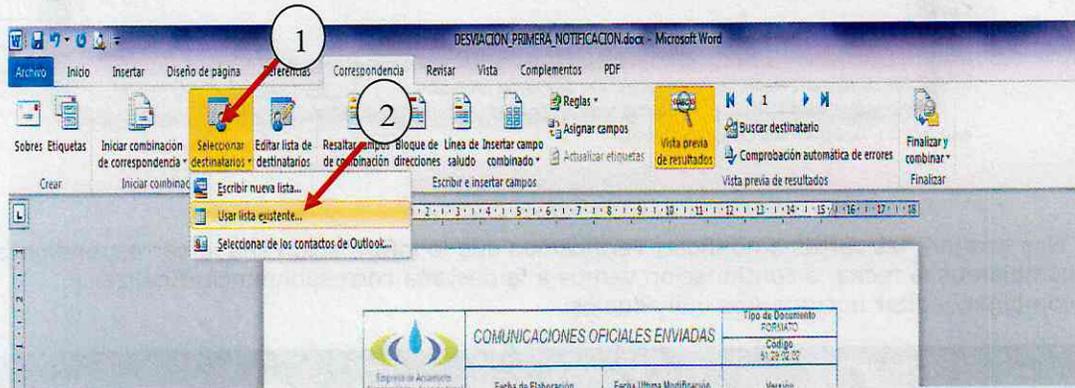
23. Abrimos el documento de Word y seleccionamos la pestaña correspondencia



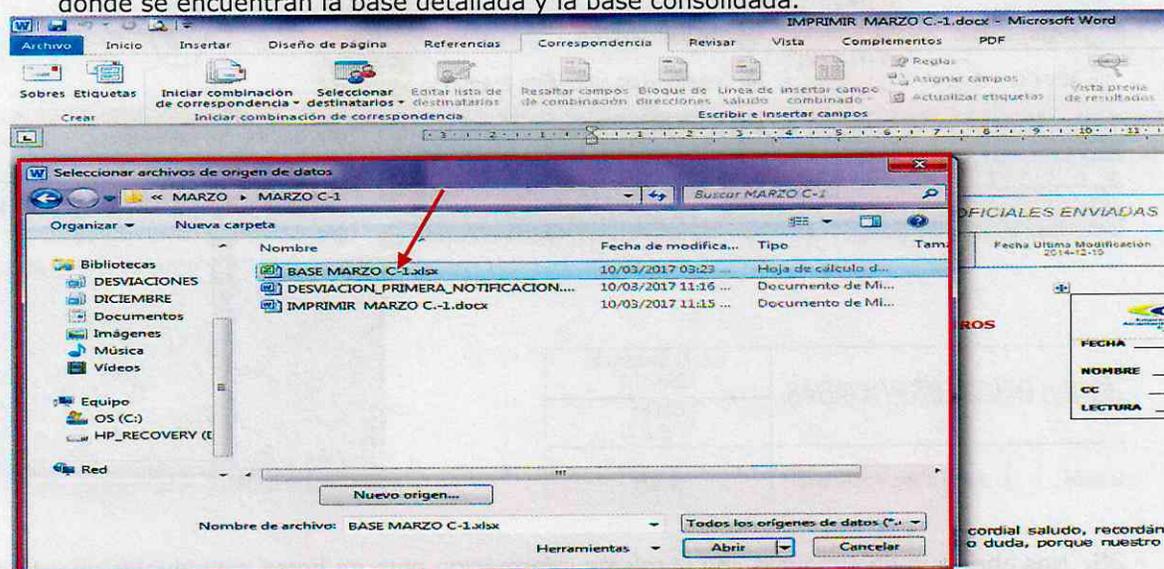
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Código</b> 51.12.04
			<b>Versión</b> 02



24. A continuación seleccionamos seleccionamos destinatarios/ usar lista existente

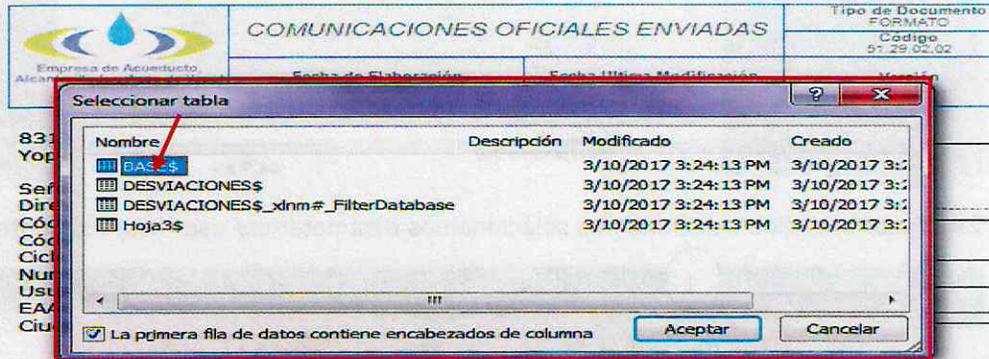
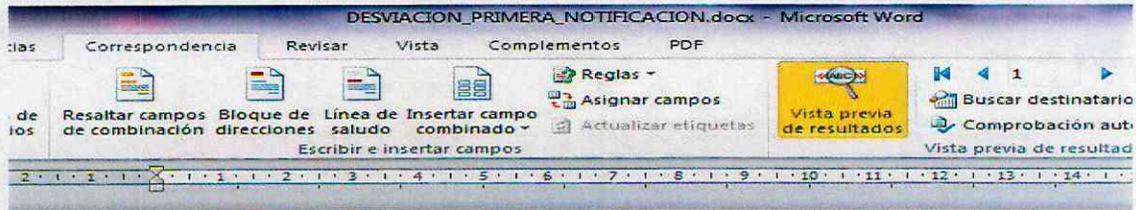


25. Nos abrirá una ventana y allí buscaremos la carpeta de desviaciones en donde este localizado el archivo vamos al mes que estemos creando y seleccionamos la base en Excel donde se encuentran la base detallada y la base consolidada.



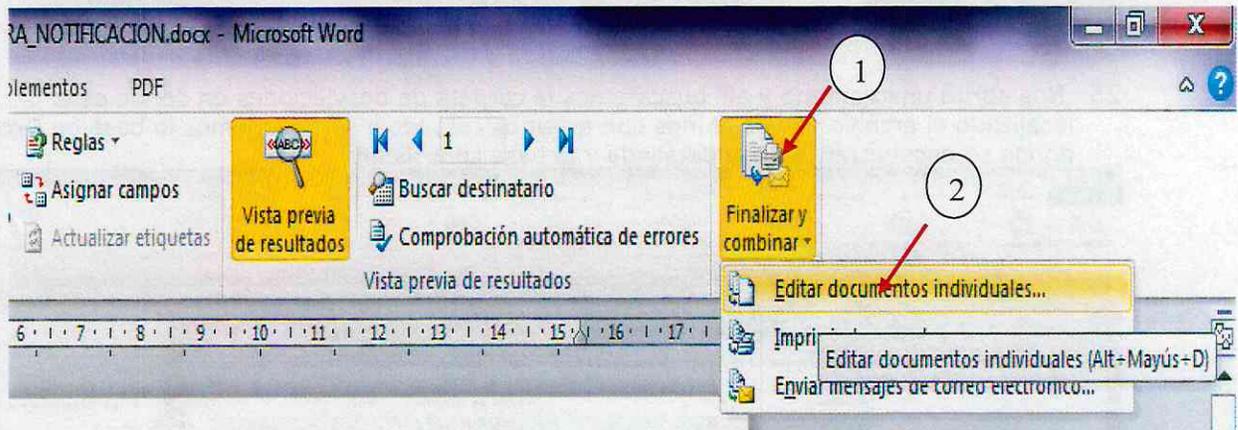
26. Nos abra una ventana con los siguientes datos: base, desviaciones, desviaciones xlnm fiste database, hoja3\$, seleccionaremos la primera llamada base.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.795-4</p>	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Código</b> 51.12.04



ASUNTO: Desviación Significativa

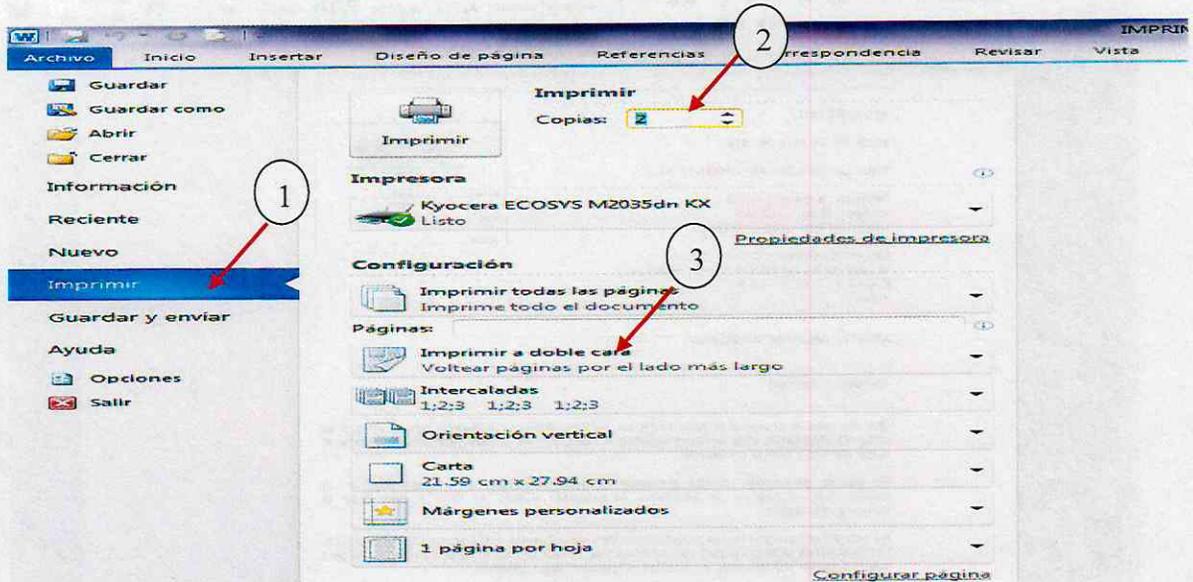
27. Nos arrojará las cartas a notificar, verificamos que la información sea la correspondiente y cambiamos la fecha, a continuación vamos a la pestaña correspondencia/finalizar y combinar/ editar documentos individuales.



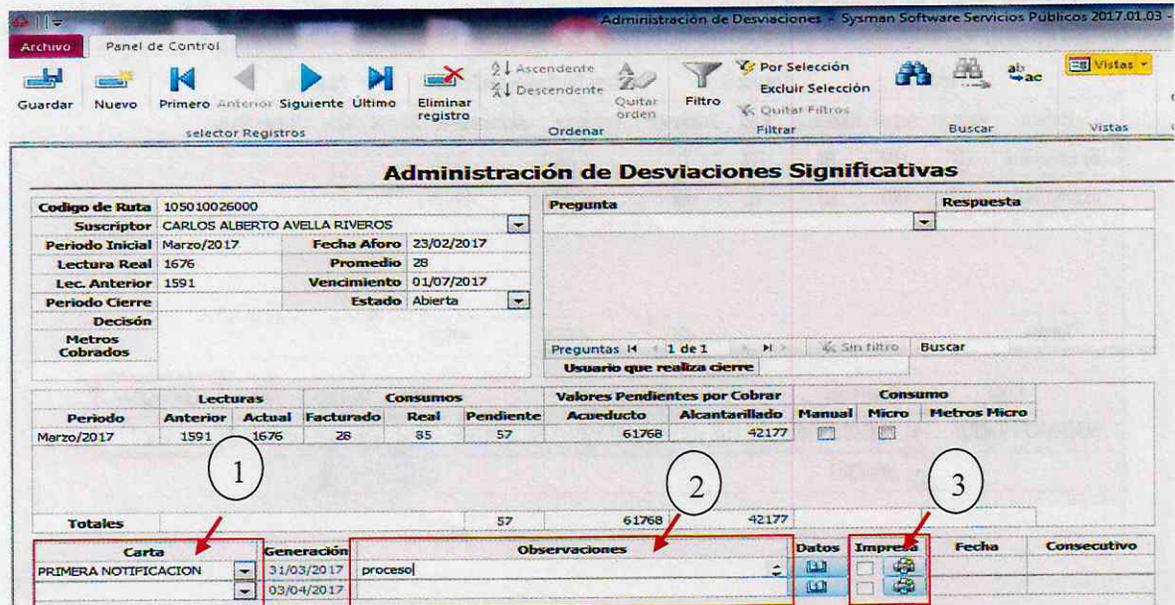
<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>		<b>Tipo de Documento</b> FORMATO
		<b>Código</b> 51.29.02.02
<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha Última Modificación</b>	<b>Versión</b>

28. Nos abre un documento con la misma información pero en hojas individuales guardamos este documento y lo llamaremos desviaciones a imprimir mes ciclo x lo guardaremos en la misma carpeta donde hemos guardado el resto de documentos y procederemos a imprimir se imprimirá dos copias a doble cara.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Código</b> 51.12.04
			<b>Versión</b> 02

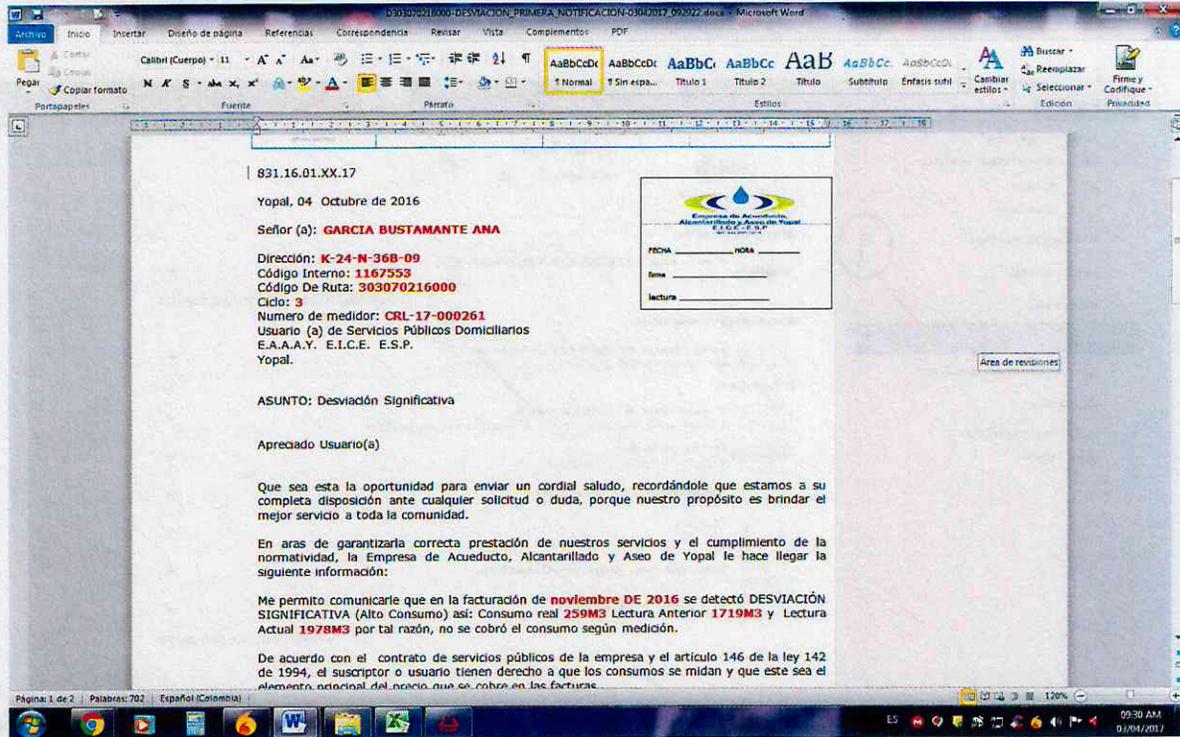


29. Vamos a sysman/novedades/ administración de desviaciones/ ciclo/ En la barra de tareas se da click en último y ubicamos una desviación que está abierta, nos ubicamos en el mes que se está generando las notificaciones y se filtra nos generara el ciclo y el periodo que estamos notificando nos ubicamos en carta seleccionamos primera notificación en observaciones escribiremos proceso y en impresa le daremos click en el botón esto nos generara la notificación.



30. Nos abra una notificación sin los siguientes datos: numero de oficio, valor de acueducto, valor de alcantarillado, el total

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.12.04
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2021-05-21	<b>Versión</b> 02



31. Buscaremos la carpeta de desviaciones en donde este localizado el archivo vamos al mes que estemos creando y seleccionamos el documento de Word llamado desviaciones a imprimir mes xxx ciclo xx ,buscaremos la carta y copiaremos la informacion, verificar que el numero de oficio que hay en la carta sea el mismo que hay en el modulo de sysman gurdamos y cerramos el oficio.

Periodo	Lecturas		Consumos			Valores Pendientes por Cobrar		Consumo		
	Anterior	Actual	Facturado	Real	Pendiente	Acueducto	Alcantarillado	Manual	Micro	Metros Micro
Noviembre/2016	1719	1978	188	259	71	76939	52535	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Diciembre/2016	1978	1989	217	11	-206	-219765	-150058	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Totales</b>					-135	-142826	-97523			

Carta	Generación	Observaciones	Datos	Impresa	Fecha	Consecutivo
PRIMERA NOTIFICACION	22/12/2016	23/12/2016 A LAS 11:05 AM SE ENTREGO NOTIFICACION CON	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	03/04/2017	4402
	03/04/2017		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO PARA GENERAR CARTA DE NOTIFICACIÓN DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS EN SYSMAN</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-05-21	<b>Código</b> 51.12.04
			<b>Versión</b> 02

D303070216000-DESVIACION\_PRIMERA\_NOTIFICACION-03042017\_092922.docx - Microsoft Word

Insertar    Diseño de página    Referencias    Correspondencia    Revisar    Vista    Complementos    PDF

Verdana    9    A<sup>+</sup> A<sup>-</sup>    Aa                                         



## PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y ACTIVACION DE MATRICULAS NUEVAS

**Tipo de Documento**  
procedimiento

**Código**  
51.12.05

**Versión**  
01

**Fecha de Elaboración**  
2021-05-21

**Fecha Última Modificación**  
2021-05-21

### 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Verificación y activación de matrículas nuevas

**RESPONSABLE:** Unidad de Critica y facturación.

**OBJETIVO:** Verificar la información del expediente de la matricula y activar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

**ALCANCE:** Inicia con la verificación de los datos y termina con la activación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el sistema de información comercial.

**INSUMO:** Expediente de solitudes matricula con los documentos del usuario y predio, sistema de información comercial

**PRODUCTO:** Activación de matrículas en el sistema de información comercial.

**USUARIOS:** jefe de facturación y auxiliar administrativo

**TÉRMINOS Y DEFINICIONES:** Ruteo, base catastral

### 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1. La unidad de p.q.r, hace entrega a unidad de crítica y facturación las solicitudes de matrículas con las respectivas ordenes de instalación para la activación de los servicios en acueducto, alcantarillado y aseo según sea el caso.	<pre> graph TD     A([INICIO]) --&gt; B[Facturación recibe el trabajo a p.q.r]     B --&gt; C[ ]           </pre>	Jefe Unidad de Critica y Facturación	Sistema de Información Comercial y planilla en archivo Excel



## PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y ACTIVACION DE MATRICULAS NUEVAS

**Tipo de Documento**

procedimiento

**Código**

51.12.05

**Versión**

01

**Fecha de Elaboración**

2021-05-21

**Fecha Ultima Modificación**

2021-05-21

<p>2. Se verifica la información contenida en el expediente este completa en cuanto a requisitos y documentación se verifica que el código de ruta este bien ubicado se procede a activar los servicios en acueducto, alcantarillado y aseo (según corresponda) y se digita en comentarios en el sistema de información comercial.</p>	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Decision{¿Cumple?}     Decision -- SI --&gt; Next[ ]     Decision -- NO --&gt; Circle((4))             </pre>	<p>Jefe Unidad de Critica y Facturación</p>	<p>Documentos de identificación usuario y del predio y sistema de información comercial</p>
<p>3. Se procede a ingresar las matriculas en un archivo en Excel donde se lleva el control de trabajo, se imprime con copia y es enviado a la oficina de catastro de usuarios para e proceso final.</p>	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Box[DILIGENCIAMIENTO PLANILLA]             </pre>	<p>Jefe Unidad de Critica y Facturación</p>	<p>Archivo en Excel Jefe Unidad de Critica y Facturación  Formato 51.12.05.01</p>
<p>4. Se procede hacer devolución de los expedientes a la oficina de P.Q.R que hallan quedado con el código de ruta mal ubicado.</p>	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Box[DILIGENCIAMIENTO PLANILLA DE DEVOLUCION]     Box --&gt; End([FIN])             </pre>	<p>Jefe Unidad de Critica y Facturación</p>	<p>Archivo en Excel</p>

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

51.12.05.01 Formato planilla de recibido y control de trabajo



## PROCEDIMIENTO VERIFICACIÓN Y ACTIVACION DE MATRICULAS NUEVAS

Tipo de Documento

procedimiento

Código

51.12.05

Versión

01

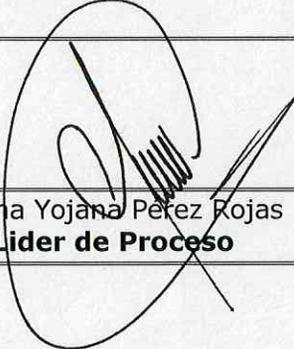
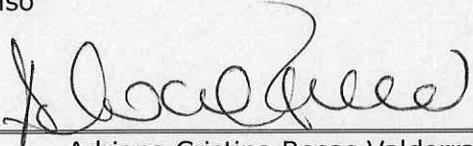
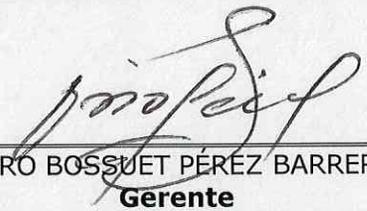
Fecha de Elaboración

2021-05-21

Fecha Última Modificación

2021-05-21

### 4. APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Zulma Yojana Pérez Rojas <b>Lider de Proceso</b>	Adriana Cristina Rosas Valderrama <b>Representante por la Dirección SGC</b>	JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA <b>Gerente</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por:
01	2021-05-21	Todos	Aprobación inicial	Comité de Gestión y Desempeño

