



CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.12

Versión

04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

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
HUMANOS	Tecnólogo, Técnico, Auxiliares Administrativos, Aforadores.	Ley 142 de 1994, Contrato de Condiciones Uniformes y Manual de Cartera Resolución No. 650 de 2013, 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.	Generación de archivos planos, exportar al dispositivo las lecturas a tomar, importar al sistema las lecturas tomadas, generar la crítica de campo, analizar e ingresar las lecturas en critica al sistema, ingresar novedades, y liquidación para la impresión de facturas.
TECNOLÓGICOS	Computadoras con Software, Impresora, Dispositivos pócked para toma de lecturas, cunas para carga, cables de datos, adaptadores de corriente, teléfonos celulares y fijo.		
INFRAESTRUCTURA	Puesto de Trabajo, escritorio, Sillas, motocicletas.		



CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.12

Versión

04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

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
<p>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.</p>	<p>Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la Empresa.</p>	<p>Índice de consumos en ceros</p>	<p>$(\text{Total de Consumos facturados en Cero del periodo anterior} - \text{Total de Consumos facturados en Cero del periodo} / \text{Total de Consumos facturados en Cero del periodo anterior}) * 100$</p>	<p>5%</p>	<p>Mensual</p>
	<p>Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Lograr la satisfacción del cliente.</p>	<p>Índice Errores de toma de lecturas</p>	<p>$(\text{Total de Errores de toma de lecturas del periodo anterior} - \text{Total de Errores de toma de lecturas del periodo} / \text{Total de Errores de toma de lecturas del periodo anterior}) * 100$</p>	<p>5%</p>	<p>Mensual</p>
	<p>Maximizar recursos, racionalizar costos y reducir gastos que permitan impactar positivamente el coeficiente operacional.</p>	<p>Índice de cobros consumos promedios</p>	<p>$(\text{Total de cobros consumos promedios del periodo anterior} - \text{Total de Consumos de cobros consumos promedios del periodo} / \text{Total de cobros consumos promedios del periodo anterior}) * 100$</p>	<p>5%</p>	<p>Mensual</p>



CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.12

Versión

04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

DOCUMENTACION SOPORTE

SISTEMAS DE INFORMACION

Sistema de información comercial, informes estadísticos mensuales.

✓ 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 Crítica	Sistema Comercial	Cumplir con las actividades que se estipularon en el cronograma	Entrega de Facturas	Comercial
Facturación y Crítica	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 Crítica	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	H Revisar	Importar los archivos al sistema comercial	Tecnólogo de Facturación y crítica	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

04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

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 e impresión de facturas		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 a los bancos.	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Seguimiento con la pre facturación y generación de facturas	Generación de facturas	Comercial
Facturación y critica	Toma de lecturas, critica de consumos, subir lecturas analizadas al sistema,	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	Subir lecturas que presentaron critica al sistema	Comercial

CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.12

Versión

04

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

	generación base final					subida al sistema		
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	Auditorias	A Acciones correctivas y preventivas	Tomar acciones correctivas y preventivas de las diferentes actividades	Tecnólogo de Facturación y critica	Sistema de información comercial	Mitigar los Riesgos	Formato de Acciones Preventivas y Correctivas	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.



CARACTERIZACION PROCESO DE FACTURACIÓN Y CRITICA

Tipo de Documento

Caracterización

Código

51.12

Versión

04

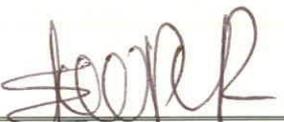
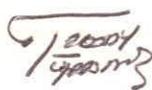
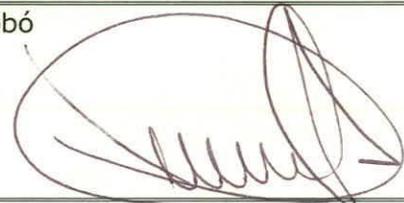
Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

4. APROBACIONES

<p>Elaboró</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	<p>Revisó</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	<p>Aprobó</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>
<p>Edilce Parra Rojas Líder del Proceso</p>	<p>Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC</p>	<p>Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal</p>

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

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

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.730-4</p>	PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.12.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

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 cada uno de los medidores instalados y posteriormente analizar la información registrada en las terminales.

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.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>GENERACION DE PLANILLA Se genera una planilla para asignación a los funcionarios con las rutas que deben aforar.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Documento elaborado en Excel
<p>GENERACION Y EXPORTACION DE ARCHIVOS PLANOS Generar y exporta del sistema comercial al equipo de cómputo los archivos planos para toma de lecturas.</p>		Tecnólogo de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial
<p>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 de lecturas.</p>		Tecnólogo de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial



PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.12.01

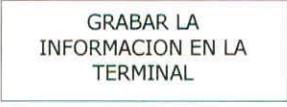
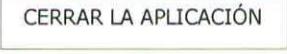
Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Versión
02

<p>Se realiza la verificación de la ruta cargada en la terminal que sea la correcta con la planilla de asignación.</p>		<p>Tecnología de facturación y Crítica</p>	<p>Sistema Terminal S.P. 51.12.01.01 Formato Asignación Toma de Lecturas</p>
<p>Hacer entrega de las terminales a los aforadores.</p>		<p>Tecnología de facturación y Crítica</p>	<p>Sistema Terminal S.P.</p>
<p>Los aforadores ingresan al programa el cual solicita usuario y la contraseña para acceder a la ruta cargada previamente e iniciar el recorrido.</p>		<p>facturación y Crítica (Aforador)</p>	<p>Sistema Terminal S.P.</p>
<p>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;">TOMA DE LECTURAS</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>	 	<p>facturación y Crítica (Aforador)</p>	<p>Terminal S.P.</p>
<p>Se debe corroborar la lectura, para verificar que esta sea la correcta, según el mensaje arrojado por la terminal.</p>		<p>facturación y Crítica (Aforador)</p>	<p>Sistema Terminal S.P.</p>

	PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.12.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

<p>Seleccionar la opción grabar, y continuar con el recorrido de la ruta asignada.</p>		facturación y Crítica (Aforador)	Terminal S.P.
<p>Cerrar la aplicación finalizada la toma de lecturas:</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>DESCARGAR INFORMACION DE LA TERMINAL AL SISTEMA</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 facturación y Crítica	Equipo de cómputo disco c
<p>IMPORTAR INFORMACION DEL DISCO C AL SISTEMA COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS</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 la información.</p>		Tecnología de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial



PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS

Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.12.01

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Ultima Modificación
2014-12-19

Versión
02

CONSUMOS ACUMULADOS CICLOS ANTERIORES			
<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>		Tecnología de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial
<p>Se generan las ordenes de revisión de terreno se ingresa el ciclo correspondiente y se realiza la impresión de la rutas correspondiente a la revisiones de terreno. Imprimir todas las críticas e identificar uno a uno cuales van a terreno y cuales son de oficina manualmente.</p>		Tecnología de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial
<p>Entregar al funcionario las órdenes de revisión en terreno y las rutas correspondientes. Realizar visita a terreno, donde se verificara la información previamente reportada.</p>		facturación y Crítica (Aforador)	Orden de revisión
<p>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>		Tecnología de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial 51.12.01.02 Formato Subir Lecturas Manuales, 51.12.01.03 Formato Subir Lecturas Promedio
<p>Se identifican los consumos altos y se ingresan activando el indicador desviación por el módulo de crítica en el sistema comercial de servicios.</p>		Tecnología de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial
<p>Se genera un informe de desviaciones y se ingresa al sistema las decisiones tomadas en PQRS.</p>		Tecnología de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial

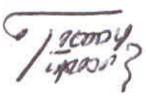
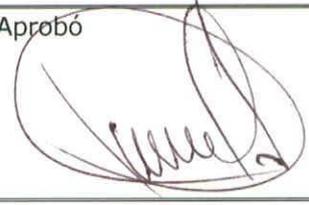
	PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE LECTURA Y CRÍTICA DE CONSUMOS		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.12.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

Una vez se haya analizado todos los consumo e ingresado al sistema, se exporta del sistema la última base de dato del ciclo correspondiente a facturar y se hace la respectiva verificación de todos los consumos a factura.		Tecnóloga de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial
Base corregida a facturar		Tecnóloga de facturación y Crítica	Sistema de Información Comercial

3. 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.

4. APROBACIONES

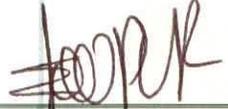
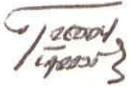
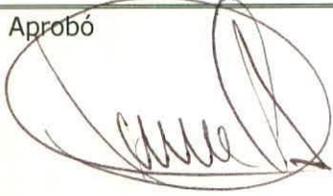
Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Edilce Parra Rojas Líder del Proceso	Freddy Alexander Larrota Cantor Representante por la Dirección SGC	Daniel Hernando Posada Suarez Representante Legal

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

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

2. APROBACIONES

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

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

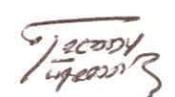
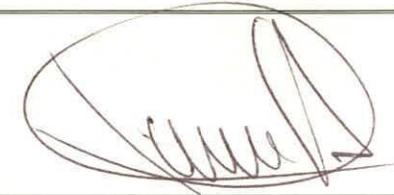
Fecha de Elaboración

2014-12-19

Fecha Última Modificación

2014-12-19

2. APROBACIONES

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

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

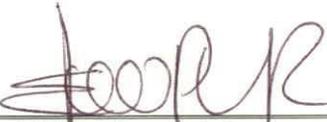
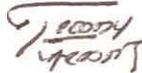
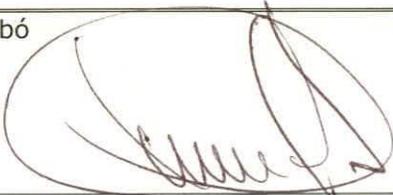
Fecha de Elaboración

2014-12-19

Fecha Ultima Modificación

2014-12-19

2. APROBACIONES

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

3. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

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

	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.12.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

1. INFORMACION GENERAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Facturación

RESPONSABLE: Tecnólogo de Facturación

OBJETIVO: Facturación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

ALCANCE: Ingresar las respectivas Tarifas fecha, consumos, novedades y verificación antes de liquidar el servicio de Acueducto y Alcantarillado y Aseo.

INSUMO: Impresión de facturas

PRODUCTO: Facturación impresa por ciclos

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

TÉRMINOS Y DEFINICIONES: 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.

2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>CONSULTAR MATRICULAS NUEVAS A DIARIO</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>EXPORTAR E INGRESAR BASE DE DATOS</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
<p>ACTIVACIÓN EN SISTEMA</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, Alcantarillado y Aseo.</p>		Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)	Sistema de Información Comercial

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT 844.980.755-4</p>	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.12.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

<p>Los expedientes se devuelven a PQR para respectivo procedimiento a seguir.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación-Auxiliar de ATC</p>	<p>Soportes o expedientes.</p>
<p>INGRESO COBROS A FACTURAR REPORTADAS POR PQR.</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>		<p>Unidad de Crítica y Facturación(Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>INGRESO NOVEDADES A FACTURAR</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>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>TRATAMIENTO PREDIOS PROPIEDADES HORIZONTALES</p> <p>Se verifica en el sistema los usuarios donde el consumo del medidor de control sea menor se realiza la prorrato 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>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>



PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN

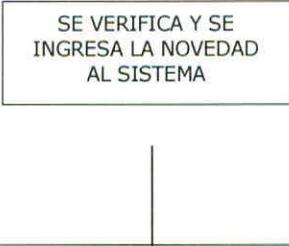
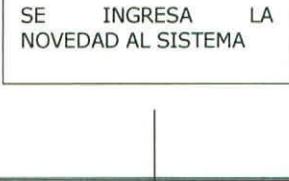
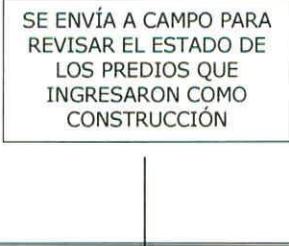
Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.12.02

Fecha de Elaboración
2008-09-24

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Versión
02

<p>ACTIVACIÓN EN SISTEMA PRODUCTO ASEO E.A.A.Y.</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>	 <pre> graph TD Start(()) --> Box[ACTIVACIÓN ASEO EAAAY] Box --> Next(()) </pre>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>PREDIOS DESOCUPADOS ASEO</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>	 <pre> graph TD Start(()) --> Box[SE VERIFICA Y SE INGRESA LA NOVEDAD AL SISTEMA] Box --> Next(()) </pre>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>INGRESO DE NOVEDADES</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>	 <pre> graph TD Start(()) --> Box[SE INGRESA LA NOVEDAD AL SISTEMA] Box --> Next(()) </pre>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>REVISIÓN PREDIOS EN CONSTRUCCIÓN</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>	 <pre> graph TD Start(()) --> Box[SE ENVÍA A CAMPO PARA REVISAR EL ESTADO DE LOS PREDIOS QUE INGRESARON COMO CONSTRUCCIÓN] Box --> Next(()) </pre>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>GRAVACIÓN DE TARIFAS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO</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 cuenta la publicación de las tarifas aplicar</p>	 <pre> graph TD Start(()) --> Box[(INGRESO DE TARIFAS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO)] Box --> Next(()) </pre>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>

	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.12.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

<p>CALCULOS ESTADISTICOS</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>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> CALCULAR ESTADÍSTICAS EN EL SISTEMA-DE CICLO QUE CORRESPONDA </div> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>GENERAR INFORMES</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>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> GENERACIÓN DE INFORMES PARA VERIFICAR LA FACTURACIÓN </div> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>Copia de seguridad de cierre</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>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> COPIA DE SEGURIDAD DE CIERRE DEL CICLO. </div> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>PREPAR SIGUIENTE PERIODO.</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>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> SE PREPARA EL SIGUIENTE PERIODO A FACTURAR Y SE INGRESAN ARCHIVOS DE FACTURACIÓN CONJUNTA Y CONVENIOS </div> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>SEGUNDA COPIA DE SEGURIDAD</p> <p>Con novedades de facturación conjunta y carga de archivos planos de facturación conjunta y convenios.</p>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> UNA SEGUNDA COPIA DE SEGURIDAD DE FACTURACIÓN CONJUNTA Y CONVENIOS </div> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>



PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN

Tipo de Documento

Procedimiento

Código

51.12.02

Fecha de Elaboración

2008-09-24

Fecha Última Modificación

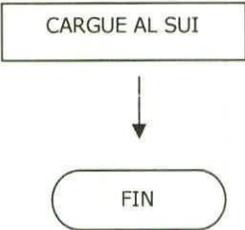
2014-12-19

Versión

02

<p style="text-align: center;">PREFACTURACION</p> <p>Se calcula la facturación en consumos de acueducto, alcantarillado, valor aseo, y financiados y acuerdos de pago, se hace la respectiva revisión y ajustes a tener en cuenta dependiendo los casos tanto de consumos y financiados, procedimiento de demora 1 hora y 5 min</p>	<p>↓</p> <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> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p style="text-align: center;">LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE CUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EAAAY</p> <p>Se registra el Ciclo. Y se activa el indicador de liquidación definitiva, este proceso dura aproximadamente 1 hora y 5 min</p>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">LIQUIDACIÓN DEFINITIVA</div> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p style="text-align: center;">GRAVAR FECHAS DE VENCIMIENTO</p> <p>Se grava fecha de consumo, fecha de vencimiento, fecha de suspensión y último plazo en el código de barras, y se grava un comentario sobre el ahorro del agua.</p>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">SE INGRESAN FECHAS DE VENCIMIENTO, SUSPENSIÓN Y ÚLTIMO DÍA DE PAGO</div> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p style="text-align: center;">IMPRESIÓN ORGANIZACIÓN Y ASIGNACION DE RUTAS A FUNCIONARIOS</p> <p>Se envía la impresión por rutas una a una, y Se imprimen facturas para enviar como casos especiales y por correo electrónico, y se asigna el funcionario que realizara la entrega.</p>	<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">IMPRESIÓN Y ENTREGA DE FACTURAS</div> <p>↓</p>	<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		Tipo de Documento Procedimiento
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.12.02
			Versión 02

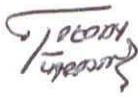
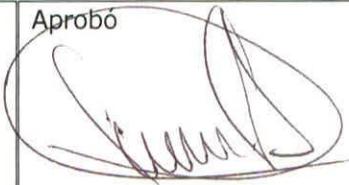
<p>ENTREGA DE FACTURAS A LOS AFORADORES</p> <p>Se entrega la ruta a los señores aforadores para realizar la entrega de la facturación.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>GENERACIÓN Y ENVÍO DE ARCHIVOS DE RECAUDO PARA ATH Y VISA.</p> <p>En el sistema de información comercial se Genera Archivos Recaudo, ATH, se envían por medio correo Outlook, a los Email de ATH. 'serviciosath@ath.com.co'; 'amoreno@ath.com.co'; 'ccomputo@ath.com.co' el archivo Encriptado, y Avisa a los Email. 'pagodefacturas@visa.com.co'; 'agarcia@visa.com.co'; 'lsepulveda@visa.com.co' el archivo en ZIP. Con copia al sistemas (sistemas@eaaay.gov.co)</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de Información Comercial</p>
<p>CARGA COPIAS DE FACTURAS AL SUI.</p> <p>En el sistema de información comercial se generan una factura por cada estrato, uso y servicios (AAA) ; Se ingresa a la página, www.sui.gov.co, y se envía por medio masivo el cargue para los tres servicios.</p>		<p>Unidad de Crítica y Facturación (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>www.sui.gov.co</p>

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley 142 de 1994, 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>	PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN		Tipo de Documento Procedimiento
			Código 51.12.02
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 02

4. APROBACIONES

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

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

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

1. INFORMACION GENERAL

<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Facturación Disposición Final</p> <p>RESPONSABLE: Tecnólogo de Facturación</p> <p>OBJETIVO: La facturación del servicio de aseo de disposición final, ingresos de nuevos suscriptores.</p> <p>ALCANCE: realizar la cobro de lo de la disposición de residuos sólidos en el rellenos sanitario</p> <p>INSUMO: impresión de facturas</p> <p>PRODUCTO: Facturación del servicio aseo para disposición final</p> <p>USUARIOS: Suscriptores.</p> <p>TÉRMINOS Y DEFINICIONES: 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>CREACIÓN DE NUEVO USUARIO</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"> ✓ Oficio de solicitud ✓ Fotocopia de la cedula representante legal ✓ Rut ✓ Cámara de comercio ✓ Permiso ✓ Registro fotográfico de los residuos a disponer 	 <pre> graph TD A([INICIO]) --> B[CREAR UN NUEVO USUARIO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS] B --> C[] </pre>	Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)	Sistema de información Comercial



**PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN
DISPOSICIÓN FINAL**

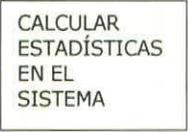
Tipo de Documento
Procedimiento

Código
51.12.03

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Ultima Modificación
2014-12-19

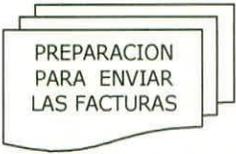
Versión
01

<p>INGRESO DE LOS RECIBOS AL SISTEMA</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>		<p>Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de información Comercial</p>
<p>REALIZAR REVISIÓN</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>		<p>Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de información Comercial</p>
<p>GRAVACIÓN DE TARIFAS ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO</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>		<p>Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de información Comercial</p>
<p>CALCULOS ESTADISTICOS</p> <p>Se ingresa al sistema comercial de servicios públicos compañía 2, se selecciona el ciclo, y se inicia con el cálculo estadístico.</p>		<p>Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)</p>	<p>Sistema de información Comercial</p>

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

<p>GENERAR INFORMES</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>Copia de seguridad de cierre</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>PREPAR SIGUIENTE PERIODO.</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>PREFACTURACION</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 REvisa LA BASE CONSOLIDADA 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>LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DE DISPOSICION FINAL COMPAÑÍA 2</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>GRAVAR FECHAS DE VENCIMIENTO</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>

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

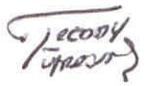
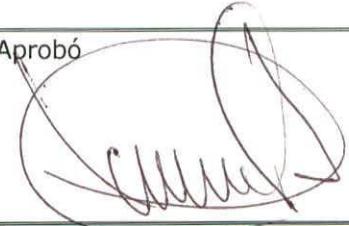
<p>IMPRESIÓN DISPOSICION FINAL COMPAÑÍA 2</p> <p>Después de la liquidación procedemos a realizar el proceso de impresión de las facturas.</p>		Facturación y Crítica (Auxiliar Administrativo)	Sistema de información Comercial
<p>ENVIÓ DE FACTURAS</p> <p>Se envían las facturas por correo electrónico y alguna 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>BASES EXCEL</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>ENTREGA DE CARNET PARA AUTORIZACION INGRESO RELLENO SANITARIO</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.

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

4. APROBACIONES

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

5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

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