

	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO Y FACTURACION			P08-01
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 05-Nov-2020	L/C: H	Pág 1 de 7

APLICACIÓN	Este procedimiento aplica para las actividades a realizar en el área de facturación y para aquellas áreas que intervengan en el proceso.
OBJETIVO	Establecer los parámetros necesarios para lograr una eficiente facturación y recaudos de Empresas públicas municipales de Sibaté SCA ESP.
RESPONSABLES	Administrar: Subgerente Administrativo y Comercial. Ejecutar: Auxiliar Administrativo Facturación y PQR, Funcionarios de Acueducto, Funcionarios de Alcantarillado, Supervisor. Verificar: Gerencia y Control Interno
DOCUMENTOS	Cronograma de facturación. Modelo Tarifario. Memorando de novedades. R08-01-01 Registro de cambio de facturas anuladas R02-03-01 Salida no conforme R10-01-05 Orden de financiación R10-01-06 Cambios en la factura R 11-01-02 Control de comunicaciones a entes de control publico Matriz Legal
GLOSARIO	ESTRATO: Nivel de clasificación de la población con características similares en cuanto a grado de riqueza y calidad de vida. USO: La forma de clasificar los usuarios según su actividad. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y / O SERVICIOS ESPECIALES: Servicios tales como Alquiler de maquinaria (retroexcavadora y volquetas), venta (medidores, accesorios de acueducto, servicios de laboratorio, residuos, fontanería, recolección de escombros y certificados de viabilidad), entre otros. COLECTOR: Dispositivo electrónico utilizado para la toma de lecturas de los medidores. HASSQL: Software administrativo con diferentes utilidades.

DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES			
ITEM	DESCRIPCION DE LA TAREA	RESPONSABLES	REGISTRO
1. CRONOGRAMA DE FACTURACIÓN			
1.1.	Realizar cronograma de facturación anual donde se especifique fecha de inicio, fecha final del proceso de facturación junto con la fecha límite de pago y fecha de suspensión, el cual debe ser revisado por el Subgerente Técnico Operativo y autorizado por la Gerencia general, se procede a realizar la publicación del mismo.	Auxiliar administrativo de facturación	Cronograma de Facturación
1.2.	Se actualiza el modelo tarifario de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, de acuerdo a las necesidades normativas o requerimientos internos, para cada servicio.	Auxiliar administrativo de facturación	Modelo Tarifario

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo Parraga
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Noviembre de 2020		1 de 7

	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO Y FACTURACION			P08-01
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 05-Nov-2020	L/C: H	Pág 2 de 7

2. ACTUALIZACION DE TARIFAS E INFORMACIÓN			
2.1	Ruta: Aplicaciones\Facturación de servicios\ Archivos\ Tarifas. En el caso de que sea necesario actualizar las tarifas se procede a digitarla de acuerdo al servicio, uso y estrato según corresponda: Acueducto, Alcantarillado o aseo.	Auxiliar administrativo de facturación	Modelo Tarifario
3. INGRESO DE NOVEDADES MENSUALES:			
3.1	Se actualizarán las novedades que sean ingresadas mensualmente	Auxiliar administrativo de facturación	Memorando de novedades
3.2.	CAMBIOS DE USO, ESTRATO, CATEGORIA DE ASEO, ESTADO DE USUARIO. Ruta: Aplicaciones\ Facturación Servicios\ Archivos\ Usuarios. <ul style="list-style-type: none"> • Buscar el usuario al que se va a modificar la información. • Digitar la información que se va a cambiar según corresponda. Dar Click en guardar registro	Auxiliar administrativo de facturación y Auxiliar administrativo de PQR	Memorando de Novedades emitido por PQR
3.3	REGISTRO DE PESO DE RECOLECCION DE BASURA. (Grandes Productores). Ruta: Aplicaciones \ Facturación Servicios \ Procesos \ Consulta de Facturación. <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar el usuario al que se va a realizar el respectivo cobro. 2. Ir a Estadísticas/Servicios y en la casilla Peso Aseo digitar el peso. 	Auxiliar administrativo de facturación. Subgerente Técnico operativo y Supervisor técnico operativo	Memorando de novedad emitido por Subgerente Técnico operativo
3.4	CALCULO DE FACTURACIÓN Ruta: Aplicaciones \ Facturación de Servicios \ Procesos \ Calcular Facturación. Esta opción permite el cálculo de facturación de 2 modos diferentes: <ul style="list-style-type: none"> • Entre el total de usuarios de acuerdo a los códigos. • Entre rangos basándonos en los códigos de usuario. Al seleccionar una de estas opciones y hacer Click en el botón calcular se efectuará el proceso	Auxiliar administrativo de facturación	Sistema de Información HASSQL.
4. ACTUALIZACIÓN DE COLECTORES			
4.1	EXPORTACIÓN DE INFORMACIÓN Ruta: HASSQL / Aplicaciones / Facturación servicios / Procesos / Lecturas / Archivo de pre facturación <ul style="list-style-type: none"> •Ciclo: 1 •Código inicial: necesario •Código Final: necesario •Operador: quien realiza la facturación en el sitio •Tipo de Archivo: Sibaté ESP 	Auxiliar administrativo de facturación	Cargue de información HASSQL

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo Parraga
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Noviembre de 2020		2 de 7

Emisor: Subg. Administrativa y Ccial	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 05-Nov-2020	L/C: H	Pág 3 de 7
---	--------------------------------	-------------------------------------	-----------	------------

	<p>CARGUE DE COLECTORES Equipo/ C: / Pre facturación / Archivo plano pre facturación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se conecta el colector al Computador. 2. Ingresar al Colector, con usuario y clave. 3. Abrir aplicación correspondiente al Colector en el Computador. 4. Ir al Escritorio del computador/Centro dispositivos / Administrador de Archivos / Examinar contenidos / lecturas / se pega en este lugar el archivo generado en HASSQL.> En el colector se elige la opción: Actualizar Datos <p>Finalmente, el colector se encuentra listo para para iniciar el proceso de Facturación en sitio.</p>		
4.2.	<p>TOMA MENSUALES DE LECTURAS Una vez cargada la información para proceder a realizar el proceso de facturación en sitio, se entregan las maquinas a los funcionarios de Acueducto y alcantarillado, quienes deberán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar con el Auxiliar de Facturación si el colector se encuentra con la ruta cargada y lista para iniciar la toma de lecturas (verificar con el Auxiliar Administrativo el archivo plano para la toma de lecturas). 2. Prender el Colector y la impresora (Verificar si la impresora tiene papel disponible) 3. En el colector ir al menú (parte inferior izquierda de la pantalla) 4. Clic en el icono Explorador de Archivos 5. Buscar el Archivo facturar en sitio (verificar que sea un archivo plano y que el archivo tenga como nombre la fecha en el que el archivo fue descargados al colector) 6. Ingresar Usuario y Clave. 7. Click en la opción toma de lecturas 8. Verificar que el usuario que me muestra el colector corresponda al lugar donde se encuentra el operario tomando la lectura (verificar por dirección, nombre y número de usuario). 9. Levantar la tapa de la caja del medidor con un destornillador. 10. Ver tablero del medidor. 11. Ingresar la lectura del medidor en el Colector. 12. Ingresar el Aforo (estado actual del usuario: activo, inactivo etc.) 13. Oprimir la tecla Calcular, el colector automáticamente generara la factura. 14. Si el consumo del usuario se sale del promedio normal, el colector emitirá una señal de alerta debido a consumos anormales, el operario deberá determinar el motivo del consumo anormal o si fue un error en el ingreso de la lectura en el colector. 15. El operario procede a desprender la factura de la impresora, verificar cálculo y posteriormente a entregársela al usuario. 16. Click en la tecla siguiente (parte inferior de la pantalla del colector) para pasar al siguiente usuario. 	Auxiliar administrativo de facturación Funcionarios de acueducto y alcantarillado	Generación de facturas

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo Parraga
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Noviembre de 2020		3 de 7

Emisor: Subg. Administrativa y Ccial	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 05-Nov-2020	L/C: H	Pág 4 de 7
---	--------------------------------	-------------------------------------	-----------	------------

	17. Al finalizar el día se descarga la información de los colectores para alimentar las bases de datos de HASSQL.		
4.3	<p>DESCARGUE DE INFORMACIÓN</p> <p>Diariamente (durante el proceso de facturación) al finalizar la toma de lecturas se procese a alimentar HASSQL con la información guardada en el colector, a través de la siguiente ruta, teniendo el colector conectado al computador</p> <p>Ruta: Centro dispositivos / Administrador de Archivos / Examinar Contenidos / Lecturas (se elige el archivo plano de Lecturas que contenga la fecha y la hora) / Descargar / copiar / Ingreso a HASSQL / Aplicaciones / Facturación Servicios / Procesos / Lecturas / actualización lectura de Archivos / Archivo plan / Examinar / Continuar.</p>	Auxiliar administrativo de facturación	Cargue de información HASSQL

5. LECTURAS MAL TOMADAS

5.1.	En el evento que los funcionarios durante la realización de la toma de lecturas detecten un error de digitación en los consumos, no entregan la factura al usuario y la remiten al área de facturación para su corrección.	Auxiliar administrativo de facturación / Funcionarios de acueducto y alcantarillado	Factura errónea con dato de la lectura real
5.2.	Se procede a realizar la corrección de la factura en el sistema HASSQL y se imprime para ser enviada y entregada al usuario.	Auxiliar administrativo de facturación	R08-01-02 "Registro de cambio de facturas anuladas"
5.3	Cuando el registro de lecturas mal tomadas sea reportada por el área de PQR, mediante el formato R10-01-06 "Cambios en la factura" y esta sea a favor del usuario, se debe registrar en el formato de salida no conforme	Auxiliar administrativo de facturación / Auxiliar administrativo de PQR	R10-01-06 Cambios en la factura R02-03-01 "salida no conforme"

6. IMPRESIÓN DE FACTURAS CENTROS POBLADOS

6.1	<p>Ruta: Aplicaciones\ Facturación Servicios\ Procesos\Imprimir Facturas.</p> <p>1. Digitar ciclo, en nuestro caso solo manejamos ciclo (1) únicamente.</p> <p>2. Registre el código inicial del rango a imprimir.</p> <p>3. Registre el código final del rango a imprimir.</p> <p>Es recomendable imprimir las facturas en rangos de acuerdo a las rutas establecidas para la entrega.</p>	Auxiliar administrativo de facturación	Generación de facturas
-----	---	--	------------------------

7. REGISTRO DE PAGO

7.1.	Los registros y/o reportes diarios enviados por los bancos, deben ser remitidos al área de facturación por parte la Subgerencia financiera y la Gerencia General	Subgerencia Financiera / Gerencia General / Auxiliar administrativo de facturación	Registros y reportes de recaudo emitidos por los bancos.
------	--	--	--

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo Parraga
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Noviembre de 2020		4 de 7

Emisor: Subg. Administrativa y Ccial	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 05-Nov-2020	L/C: H	Pág 5 de 7
---	--------------------------------	-------------------------------------	-----------	------------

7.2.	<p>Ruta: Aplicaciones\Facturación de Servicios\Procesos\ Registro de Pagos\Registro de Pagos Banco.</p> <p>Al seleccionar esta opción el sistema pide la siguiente información: Fecha. Fecha en la que se recaudó el pago. Banco. Banco en el cual se efectuó el pago (De acuerdo a opciones que maneja la empresa). Paquete. Número del paquete de pago (Consecutivo). Cupones reportados. Numero de cupones que se reportaron en el paquete. Valor reportado. Valor de los cupones reportados en el paquete. Cupones Registrados. Numero de cupones realmente ingresados al sistema. Valor Acumulado. Valor total de los cupones realmente registrados en el sistema. Diferencia cupones. Es la diferencia entre los cupones reportados y los cupones acumulados. Diferencia valores. Es la diferencia entre el valor reportado y el valor acumulado Código Interno. Código interno del suscriptor al cual se le va a registrar el pago Tipo de pago. La única opción que se maneja es Primera fecha</p>	Auxiliar administrativo de facturación	Reporte de pagos
7.3	<p>Los pasos a seguir para registrar los pagos con el lector de código de barras y manualmente es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Digitar fecha del recaudo. 2. Digitar Banco en el que se realizó el recaudo. 3. Digitar Número del Paquete. (De acuerdo al Consecutivo). 4. Digitar el Tipo de Pago (Primera Fecha). 5. Ubicarse en la celda Código de Barras. 6. Pasar las colillas una a una por el lector de código de barras. 7. Al finalizar la cantidad de colillas y el valor recaudado debe ser igual al reportado por el banco correspondiente. 8. Estas cifras se registran en las celdas Cupones Reportados y Valor Reportado. <p>Para hacer el registro manual nos ubicamos en la celda Código Interno y digitamos el número que se encuentra en la colilla como "Código de Referencia". Cada vez que se registren pagos se debe actualizarlos así:</p> <p>Ruta: Facturación de Servicios Públicos\Mantenimiento\ Consolidación de Recaudos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Digitar el rango de fechas en el que se van a actualizar los recaudos. 2. Escogemos las opciones Pagos Extemporáneos y Por Uso y Estrato. <p>Damos Click en Continuar.</p>	Auxiliar administrativo de facturación	Reporte de pagos

FUNCIÓNARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo Parraga
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Noviembre de 2020		5 de 7

		PROCEDIMIENTO DE RECAUDO Y FACTURACION		P08-01
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 05-Nov-2020	L/C: H	Pág 6 de 7

8. TRAMITE DE FINANCIACIÓN PARA FACTURAS.

8.1.	Se recepciona por parte de la oficina de PQR, la solicitud de financiación radicada por el usuario junto con los anexos, los cuales son verificados y remitidos al área de facturación. Mediante el formato	Auxiliar administrativo PQR	R10-01-05 "Orden de financiación"
8.2	Se genera el acuerdo de pago en el sistema de información HASSQL. Se realiza cálculo de cuotas a pagar y generación de factura de pago. Se solicitan las firmas de aprobación por parte de un funcionario de nivel directivo.	Auxiliar facturación / SubGerencia Administrativa Y comercial	Acuerdo de pago

9. SUSENSIONES Y CORTES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

9.1.	<p>Se genera el listado de deudores morosos para ser remitido al área de PQR, quien realizara el proceso de generación de actas para suspensión y cortes del servicio</p> <p>Ruta: Aplicaciones\Facturación de Servicios\ Informes \ Reportes\Usuarios\Morosos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Después de registrar los pagos y cumplida la fecha límite de pago se debe sacar el listado de usuarios morosos. 2. Digitar Año. 3. Digitar Ciclo (1). 4. Digitar el período de atraso del cual empieza el informe. 5. Digitar Código Inicial y Código Final de acuerdo a los usuarios que se va a generar el informe. 6. Digitar Periodos de Atraso (En nuestro caso se maneja entre 2 y 5 Periodos). 7. Seleccionar en el campo uso: la opción todos. 8. Seleccionar en el campo estrato: la opción todos. 9. Excluir los abonos dando Click en la casilla de verificación del campo excluir abonos. 10. Registre la opción Total. <p>Dar Click en Imprimir.</p>	Auxiliar administrativo de facturación / Auxiliar administrativo PQR	Listado de deudores morosos
------	--	--	-----------------------------

10. CIERRE DEL PERIODO

10.1	<p>Este proceso se realiza antes de iniciar el cronograma de facturación para cada periodo.</p> <p>Ruta: Aplicaciones\ Facturación Servicios\ Procesos\ Preparar Periodo Siguiete\Cerrar Periodo</p>	Auxiliar administrativo facturación	Sistema de Información HASSQL
10.2	<p>Una vez registrados los pagos y corregidas las lecturas y/o aforos se procede a realizar el cierre del periodo actual y preparar el periodo a facturar.</p> <p>Una vez cerrado el periodo entramos por Archivos\Configuración de Periodos y digitamos la fecha de vencimiento del periodo a facturar.</p>	Auxiliar administrativo facturación	Sistema de Información HASSQL

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo Parraga
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Noviembre de 2020		6 de 7

	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO Y FACTURACION			P08-01
Emisor: Subg. Administrativa y Ccial	Fecha de Emisión: 01-sep-08	Fecha último cambio: 05-Nov-2020	L/C: H	Pág 7 de 7

11. REPORTE INFORMACIÓN AL SUI

11.1	Se realiza el reporte requerido por la Superintendencia de servicio públicos, de acuerdo al cronograma emitido por esa entidad, entre los que se encuentran: <ul style="list-style-type: none"> •Facturación IGAC Acueducto •Facturación IGAC Alcantarillado Facturación Comercial Aseo.	Auxiliar administrativo de facturación	R 11-01-02 "Control de comunicaciones a entes de control publico
------	---	--	---

12. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS

12.1	Se genera el reporte de desviaciones significativas en el sistema de información HASSQL.	Auxiliar administrativo de facturación	Control de desviación significativas (Critica)
12.2	Se revisan las desviaciones significativas emitidas por el sistema y se evalúan, de acuerdo a la normatividad aplicable, cuales son susceptibles de revisión.	Auxiliar administrativo de facturación / Subgerencia Técnica Operativa / Técnico supervisor	Control de desviación significativas (Critica)
12.3	El reporte de desviaciones significativas susceptibles de revisión se remite al supervisor quien programara la vista a los predios.	Auxiliar administrativo de facturación / Técnico supervisor	Reporte de desviaciones significativas
12.4	Se realizan los ajustes necesarios y se notifica al usuario	Auxiliar administrativo de facturación	Notificación

(*En cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 , en los cuales se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, EMPRESAS PUBLICAS MUNICIPALES DE SIBATE SCA ESP, expide la política de privacidad protección y seguridad de datos personales con el fin de garantizar que los datos personales suministrados y autorizados por nuestros , clientes, empleados, contratistas, proveedores, y demás personas que adquieran algún vínculo con la Empresa, se encuentren almacenados internamente con altos estándares de seguridad que garanticen su adecuado tratamiento y custodia.

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha del Cambio	Versión que cambia	Motivo del cambio
05/11/2020	H	Actualización actividades del procedimiento. Actualización formato del procedimiento

FUNCIONARIO	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
NOMBRES	Jenny Alexandra Franco Franco	Johon Alexander Simbaqueva	Dc. Ana Gladys Arevalo Parraga
CARGO	Subgerente administrativa y Comercial	Jefe de Control interno	Gerente General
FECHA	Noviembre de 2020		7 de 7