







<p> <b>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila</b>          Nit. 813.002.781 - 2   </p>	<p>   <b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>  <small>Certificado No. GP 121-1</small> </p> <p>   <b>Certificado No. SC 6808-1</b> </p> <p> <b>FACTURACION Y RECAUDO</b> </p>	<p> <b>Fecha de Aprobación:</b>  <b>Junio 2017</b> </p> <p> <b>Versión: 4</b> </p> <p> <b>Página 1 de 7</b> </p>
--	--	--



# PROCEDIMIENTO

## “FACTURACION Y RECUADO”

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	 <p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>	 <p>Fecha de Aprobación: Junio 2017</p>
	<p>FACTURACION Y RECAUDO</p>	<p>Versión: 4</p>
		<p>Página 2 de 7</p>

### 1. OBJETIVO




Describir la manera adecuada para la facturación y recaudo a los usuarios o suscriptores, por concepto de la prestación del servicio.

### 2. ALCANCE

Aplica desde la toma de lecturas del consumo hasta la facturación y recaudo de los dineros por parte de los usuarios o suscriptores por concepto de la prestación del servicio.

### 3. DEFINICIONES

- ✓ **Medidores:** Instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. No es obligación del suscriptor cerciorarse de que los medidores funcionen adecuadamente; pero si será obligación suya hacerlos reparar o remplazarlos a satisfacción de la empresa y por cuenta del usuario o suscriptor.
- ✓ **Ruta:** Recorrido utilizado para leer los medidores y repartir los recibos y factura de cobro. Su diseño debe permitir al fontanero o persona responsable hacer el mayor recorrido en un día. El diseño de la ruta también es importante si no existe medición, por que facilita el recorrido para la entrega de las facturas, para hacer los cobros y el recaudo.
- ✓ **Factura:** Documento que detalla el cobro del valor de los bienes y servicios provistas en desarrollo del contrato de servicios públicos. Sus requisitos serán los que determinan las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciño a la ley y al contrato al elaborarla; como se determinaron y valoraron sus consumos; como se comparan estos y su precio con los de periodos anteriores y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, investigación o desviaciones significativas frente a consumos anteriores. La ley exceptúa los casos en que se compruebe fraude del suscriptor o usuario.
- ✓ **Desviaciones Significativas:** Son las desviaciones frente a los consumos promedios del usuario. Se consideran significativas si tienen una de estas características:
  - Mayor al 35% del consumo promedio para mayores o iguales a 40 metros cúbicos.
  - Mayor al 65% del consumo promedio para menores a 40 metros cúbicos.
  - Si no existe promedio histórico, el limite superior es el 1.65 veces del consumo, y el limite inferior es el 0.35 veces el promedio.

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	 <p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>	 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	<p>Fecha de Aprobación: Junio 2017</p>
	<p>FACTURACION Y RECAUDO</p>		<p>Versión: 4</p>
			<p>Página 3 de 7</p>

- ✓ **Consumo:** Cantidad de metros cúbicos de agua que utiliza o gasta un suscriptor durante un periodo de tiempo determinado para satisfacer sus necesidades. Su calificación esta compuesta por el consumo básico, complementario y el suntuario.
- ✓ **Consumo Básico:** Aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia, el cual se ha fijado de 20 metros cúbicos mensuales por suscriptor o usuario facturado.
- ✓ **Consumo Complementario:** Aquel consumo ubicado en la franja entre 21 y 40 metros cúbicos mensuales.
- ✓ **Consumo Suntuario:** Es el consumo mayor a 40 metros cúbicos mensuales.
- ✓ **Plan de Corte:** Mecanismo por medio del cual la empresa obliga a los usuarios morosos o clandestinos a ponerse a paz y salvo económicamente con el servicio prestado.
- ✓ **Corte del Servicio de Acueducto:** Pérdida del derecho al servicio que implica retiro de la acometida y del medidor de acueducto.
- ✓ **Suspensión del Servicio de Acueducto:** Interrupción temporal del servicio por la falta de pago oportuno o por otra de las causales previstas en la normatividad vigente.
- ✓ **Punto de Pago:** Punto o lugar externo a la oficina de la entidad, donde se ha autorizado recibir el pago de la factura por parte de los usuarios.
- ✓ **Revisión Previa:** Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores mientras se investiga la causa, así como verificar el estado del medidor y de los componentes de la conexión domiciliaria en cuestión.





#### 4. DESARROLLO

##### 4.1 PROGRAMACIÓN DE LECTURAS

Teniendo en cuenta que la facturación es mensual (periodo entre 28 y 30 días), se realiza una programación para lectura de consumos a través de los medidores ubicados en los diferente domicilios; para tal fin se toma como referencia la **“lista de rutas”** existentes la cual aplicará también para la distribución de las facturas. Estas rutas son asignadas a los lectores de forma aleatoria cada mes.

##### 4.2 TOMA DE LECTURAS

El encargado de facturación emite la planilla **“Toma de lecturas”**, la cual permitirá al lector seguir la ruta para empezar la lectura de los medidores en cada uno de los domicilios; al

 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 	 Certificado No. GP 121-1	 Certificado No. SC 6868-1	<b>Fecha de Aprobación:</b> Junio 2017	
	<b>FACTURACION Y RECAUDO</b>			<b>Versión: 4</b>
				<b>Página 4 de 7</b>

llegar al domicilio, el lector en el formato **“Toma de lecturas”**, deberá anotar de manera exacta los dígitos que aparecen en el medidor en ese preciso momento y se deberá entregar al usuario una nota con la lectura tomada a través del formato **“Comprobante de lectura”**. Igualmente debe observar el estado físico del medidor y verificar posibles daños, fugas, conexiones fraudulentas o cualquier alteración. Una vez identificada la novedad y realizadas las respectivas observaciones, a través del formato **“Reporte de usuarios y conexiones fraudulentas”** se reportarán a la oficina de facturación para su registro y control; éstas deben ser entregadas a más tardar en el transcurso de 3 días por el lector.

Terminadas las rutas, el lector entregará la base de datos a la Auxiliar Administrativa (Facturación) para que inicie la importación de las lecturas y a la vez el proceso de liquidación




#### 4.3 PROCESAR FACTURACIÓN

La Auxiliar Administrativa (Facturación) exporta los datos para la toma de lecturas de los dispositivos móviles. Base de Datos Relacionales, para el manejo de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; las cuales son registradas en el formato **“Control entrega de lecturas”**, importadas las lecturas se expide el listado de críticas en el formato **“Análisis de medición de crítica”**, donde se listan lo usuarios que presentan desviaciones significativas y que aumentan o disminuyen los consumos y si ameritan nueva verificación de lectura y estado de la toma de lectura. Se clasifican los consumos de acuerdo a los rangos expedidos por la CRA y analiza la información; informándose al usuario que durante los dos meses siguientes se modificara la factura con base a:

- El promedio histórico de los consumos del mismo suscriptor en los últimos 6 meses.
- Al consumo promedio de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares.
- Con base a aforos individuales.
- O se le solicita llevar a cabo las reparaciones que sean del caso.

Posteriormente se revisa el estado de cuenta del usuario, con el fin de elaborar la factura correspondiente al periodo.

Para la elaboración de la factura, se aplica la tarifa vigente de la entidad que la determina la CRA y las aprueba la Junta Directiva. Seguidamente se detalla la información de los ítems facturados el cual incluye el valor facturado por cada usuario y por todos los conceptos, ingresando al sistema los usuarios nuevos, autorización de cobro por servicios

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2</p>	 <p>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p>	 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	<p>Fecha de Aprobación: Junio 2017</p>
	<p>FACTURACION Y RECAUDO</p>		<p>Versión: 4</p>
			<p>Página 5 de 7</p>

prestados, las novedades de cambios de nombre, estrato, direcciones y medidor, seguidamente se actualizan; para poder procesar la información a facturar.

Se clasifican las facturas por ruta, y se registran en el formato **“Control entrega de facturas”** con el fin de ser distribuidas entre los usuarios o suscriptores; estas se entregan ordenadas de acuerdo a la ruta utilizada en la lista de rutas; el lector deberá corroborar la correspondencia de las direcciones emitidas en las facturas.

Finalizada la entrega de las facturas, se podrá presentar que algunas no se entreguen por cualquier circunstancia (lotes o casas abandonadas), por lo tanto dichas facturas quedarán a disposición del encargado de facturación, quien las entregará personalmente a los suscriptores que se presenten en la empresa a reclamarlas y quedarán registradas las devoluciones en el formato Control de Entrega de facturas.




#### 4.4 RECAUDO

Los usuarios cuentan con Bancos autorizados para cancelar el total de la factura del periodo, los cuales son: BANCO BOGOTÁ, DAVIVIENDA, BANCOLOMBIA y BANCO AGRARIO DE COLOMBIA, quienes reciben y deberán colocar el sello de cancelado y se entrega el recibo de pago al suscriptor; el formato de la factura incluye un desprendible que es el que queda para la entidad para actualizar el estado de cuenta del usuario.

#### 4.5 CORTE Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Mediante un análisis de las facturaciones de meses anteriores la Auxiliar Administrativa (Facturación), registra la cantidad de usuarios morosos de más de dos meses durante el periodo corriente. Una vez ingresadas las colillas de pagos se genera el listado de usuarios morosos en el formato **“Lista de usuarios para suspensiones y cortes”**, y ordena la suspensión o el corte del servicio a los usuarios que adeuden más de dos (2) facturas y no se han acercado a financiar su deuda. Se entrega la lista de usuarios para suspensiones y cortes; y el boletín de suspensión y corte del servicio, a los operarios designados para dicha labor.

Cuando el operario para cortes y reconexiones, llega al domicilio del Usuario moroso, se le da la oportunidad de que se acerque a la Entidad Financiera para que cancele su deuda en ese momento, si no está dispuesto a cancelarla o hacer un convenio de pago con la Empresa, inicia la suspensión del servicio. Para realizar acuerdos de pagos se cuenta con el formato **“Pagos parciales”**.

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 emserpla e.s.p.</p>	 <p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p> <p>Certificado No. GP 121-1</p>	 <p>Certificado No. SC 6888-1</p>	<p>Fecha de Aprobación: Junio 2017</p>
			<p>Versión: 4</p>
			<p>Página 6 de 7</p>
<p><b>FACTURACION Y RECAUDO</b></p>			

El operario para cortes y reconexiones procede a intervenir la acometida del agua, instalando un tapón o dispositivo con el fin de aislar la corriente de agua. Se deja constancia al usuario de que el servicio ha sido suspendido, mediante la entrega del formato **“Boletín de suspensión y corte del servicio”** debidamente firmado.




Posteriormente, ejecutada la suspensión del servicio, después de un tiempo prudencial, el operario para cortes y reconexiones inspecciona que el usuario siga sin recibir servicio. Esto es para verificar que no se cometa fraude a la conexión por parte del usuario. Si se descubre un fraude aparente, se procede a realizar el corte y o taponamiento de la acometida instalando un dispositivo cuando sea necesario.

## 5. REGISTROS APLICABLES

- ✓ Lista de Rutas
- ✓ Toma de Lectura
- ✓ Comprobante de Lectura
- ✓ Control Entrega de Lectura
- ✓ Análisis de Medición de Critica
- ✓ Informe de visita técnica
- ✓ Control Entrega de facturas
- ✓ Lista de usuarios para Suspensiones y Cortes
- ✓ Boletín de Suspensión y corte del Servicio
- ✓ Pagos Parciales
- ✓ Reporte de usuarios y conexiones fraudulentas

## 6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	FIRMA

 <p>Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila Nit. 813.002.781 - 2 emserpla e.s.p.</p>	 <p>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p>	 <p>Certificado No. GP 121-1</p>	<p>Fecha de Aprobación: Junio 2017</p>
	<p>FACTURACION Y RECAUDO</p>		<p>Versión: 4</p>
			<p>Página 7 de 7</p>

<b>Reviso</b>	María Elcy Bonilla Cubides	Representante de la Dirección	
<b>Aprobó</b>	Jorge Mario Peña Castro	Gerente	

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN A CAMBIAR	FECHA	DESCRIPCIÓN	APROBÓ
01	Octubre 2008	Emisión del Documento	Gerente
02	Marzo 2011	Actualización Software Facturación	Gerente
03	Febrero 2014	Se modifica el arte de la empresa y se unifican los formatos de reporte de observaciones en la toma de lecturas y reporte de conexiones fraudulentas, quedando un formato de reporte de novedades en la toma de lecturas	Gerente
04	Junio 2017	Se modifica la toma de lectura, procesar facturación, corte y suspensión del servicio y registros aplicables.	Gerente