1. OBJETIVO

Cambiar el código de ruta a determinado predio, este cambio se realiza para ordenar dicho inmueble en la ruta de aforo mensual, de esta forma facilitar la facturación en terreno, y reducir tiempos muertos a los Operarios de Acueducto (Facturación). Adicionalmente este cambio también se puede dar por errores a la hora de codificar matriculas.

2. ALCANCE

Aplica desde la solicitud del Operario de Acueducto (Facturación) o cuando se evidencia un código de ruta erróneo hasta cambio de código en el sistema.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo Facturación	• Registrar en el sistema de facturación que posea la empresa (manual o sistematizado) previa autorización del subgerente administrativo, financiero y comercial, las novedades, modificaciones o correcciones a que haya lugar, después de haberse dado trámite correspondiente a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios. • Verificar y digitar los reportes, la lectura de los micromedidores de los usuarios de acuerdo con los datos reportados.
Operario de Acueducto (Facturación)	• Leer correctamente uno por uno los mico-medidores de los usuarios según la ruta, registrando la lectura en los listados respectivos y entregar el reporte de casa y lotes desocupados. • Entregar oportunamente la facturación que se le dé para distribuir al respectivo usuario, de acuerdo con la ruta establecida en las direcciones correctas.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Aforador	Funcionario encargado de hacer la ruta de facturación mensual, aquel que va a terreno y deja la factura casa a casa.
Auxiliar Administrativo	Hace la referencia a un cargo o puesto laboral que tiene como tarea el desarrollo de varias actividades propias de la administración de la empresa.
Código de ruta	Número que se asigna a cada usuario por parte de la empresa, con el fin de ingresarlo a la ruta de aforo para poder realizar la facturación mensual.
Facturación en Sitio	Acción de generar el documento (factura) en el lugar y en el tiempo real de la toma de lectura, mediante el uso de las máquinas de facturación.
Fontanero	Funcionario especializado en la instalación, mantenimiento y reparación de las conducciones de agua, así como de otros servicios sanitarios.
Solicitud	Es un documento escrito que va dirigido a un organismo público o a una autoridad a los que se pide algo o ante los que se plantea una reclamación con la exposición de los motivos en los que se basan
Recorridos y/o Rutas	Son las rutas establecidas por los diferentes sectores de la ciudad o municipio para la recolección de residuos no seleccionados o separados en la fuente, los cuales son

	generados en las viviendas, instalaciones comerciales e industriales entre otras.
Toma de Lecturas	Es el factor que permite la determinación del consumo medido con base en la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior del medidor.
Usuario	Es una persona o entidad que utiliza los servicios proporcionados por empresas u organizaciones del sector público. Estos servicios públicos suelen ser esenciales para el bienestar y la calidad de vida de las personas, y están destinados a satisfacer necesidades básicas y colectivas de la sociedad.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El cambio de ruta de un predio deberá realizarse únicamente cuando se evidencie inconsistencia en la codificación, necesidad de reorganización operativa del recorrido o actualización del catastro de usuarios.
- Todo cambio de ruta deberá estar soportado en la validación de la información del predio, su ubicación y la coherencia con la sectorización y secuencia operativa del recorrido.
- La actualización del código de ruta deberá realizarse en el sistema de información comercial vigente, garantizando la correcta ubicación del usuario dentro de la ruta asignada.
- No se deberán realizar cambios de ruta sin la verificación previa de la información en el sistema y sin el soporte correspondiente de la novedad reportada.
- Los cambios de ruta deberán efectuarse antes del inicio del ciclo de lectura, aforo o facturación, con el fin de evitar inconsistencias en la toma de lecturas o en la distribución de facturas.
- Toda modificación deberá garantizar la trazabilidad del cambio realizado, incluyendo fecha, usuario afectado y funcionario responsable.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Reportar novedad de ruta	El Operario de Acueducto (Facturación) identifica en terreno la necesidad de realizar cambio de ruta de un predio por error de codificación, reorganización operativa del recorrido o actualización del catastro de usuarios, y reporta la novedad al área de facturación con la información correspondiente del usuario o matrícula.	Operario de Acueducto (Facturación)	Soporte Digital SYSMAN
2	Verificar información del predio	El Auxiliar Administrativo Facturación verifica en el sistema la información del usuario, la ruta actual asignada, la ubicación del predio y la procedencia del cambio solicitado, corroborando que el ajuste corresponda a la realidad operativa del recorrido.	Auxiliar Administrativo Facturación	Soporte Digital SYSMAN

3	Determinar nueva ruta	Se define el nuevo código de ruta aplicable al predio, de acuerdo con la sectorización, secuencia operativa y organización del recorrido de aforo o facturación en terreno.	Auxiliar Administrativo Facturación	Soporte Digital SYSMAN
4	Actualizar código de ruta en el sistema	Se realiza el cambio del código de ruta en el sistema comercial o de facturación, verificando que el usuario quede correctamente ubicado en la nueva ruta asignada.	Auxiliar Administrativo Facturación	Soporte Digital SYSMAN
5	Verificar actualización realizada	Se valida que el predio haya quedado correctamente asociado a la nueva ruta en el sistema, con el fin de garantizar su inclusión adecuada en el proceso de lectura, aforo o entrega de facturación.	Auxiliar Administrativo Facturación	Soporte Digital SYSMAN

PUNTO DE CONTROL

2. Verificar información del predio. Determinar el código de ruta con el soporte respectivo para la asignación de la nueva ruta.
5. Verificar actualización realizada. Determinar el código de ruta con el soporte respectivo para la asignación de la nueva ruta.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Decreto 1077 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio
Resolución CRA 943 de 2021. Compilación regulatoria general de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
Contrato de Condiciones Uniformes de la Entidad, versión vigente
Catastro de Usuarios o base de datos comercial de la Entidad, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

Soporte Digital SYSMAN

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
Jeyson Jhoan Ortiz Niño	Procedimiento inicial	01	14/03/2023
Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	02/01/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	03	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	04	01/04/2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Leidy Liliana Suarez Molina	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma:

Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 320 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@paipa-boyaca.gov.co / comercial@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com