1. OBJETIVO

Recibir los ingresos por concepto de recaudado de los consumos y/o cobros facturados en los servicios públicos domiciliarios (Acueducto – Alcantarillado – Aseo) mediante los diferentes puntos de recaudo.

2. ALCANCE

Aplica desde la generación de la factura hasta la fecha límite de pago.

3. RESPONSABLES

Auxiliar Administrativo Facturación	• Apoyar la recepción, organización, validación y cargue de los soportes de pago correspondientes al proceso de recaudo. • Registrar en el sistema de información comercial los pagos manuales, abonos, saldos a favor y demás novedades autorizadas relacionadas con el recaudo.
Operario de Acueducto (Facturación)	• Ejecutar el proceso de lectura de micromedidores y entrega de facturación, como actividad previa y soporte del recaudo de los servicios públicos domiciliarios. • Reportar oportunamente al área de facturación las novedades identificadas en terreno que puedan afectar la correcta emisión, entrega o pago de la facturación.
Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	• Supervisar y controlar el proceso de recaudo de los servicios públicos domiciliarios y demás conceptos facturados por la Entidad. • Verificar la recepción, validación y aplicación de los pagos reportados por las entidades financieras, operadores autorizados y demás canales de recaudo habilitados. • Revisar y gestionar las inconsistencias identificadas en el recaudo, así como la correcta aplicación de pagos, abonos, saldos a favor y demás novedades asociadas al proceso. • Hacer seguimiento a la trazabilidad del recaudo en el sistema de información comercial vigente y a la integridad de los soportes generados durante el periodo de facturación.

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Archivos Planos	Conjunto de datos estructurados en formato digital, remitidos por las entidades financieras u operadores de recaudo, que contienen la información de los pagos realizados por los usuarios.
Entidad Recaudadora	Institución financiera, corresponsal bancario u operador autorizado que recibe pagos por concepto de los servicios prestados por la Entidad.
Factura	Documento mediante el cual la Entidad liquida y comunica al usuario el valor a pagar por los servicios prestados durante un periodo determinado.
Inconsistencia de recaudo	Diferencia o error identificado entre los soportes de pago, los valores registrados en el sistema y la información reportada por las entidades recaudadoras.

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

Periodo de recaudo	Intervalo de tiempo comprendido entre la emisión de la factura y la fecha límite de pago establecida por la Entidad.
Recaudo	Proceso mediante el cual la Entidad recibe, registra y controla los pagos efectuados por los usuarios por concepto de los servicios públicos domiciliarios y demás cobros asociados.
Saldo a favor	Valor resultante a favor del usuario cuando se realiza un pago superior al monto facturado o se presenta un pago duplicado, el cual podrá ser aplicado en facturaciones posteriores.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La Entidad deberá disponer y mantener habilitados los mecanismos autorizados para el recaudo de los valores facturados por concepto de los servicios públicos domiciliarios y demás cobros asociados.
- La información correspondiente a la facturación activa de cada periodo deberá ser remitida oportunamente a las entidades financieras, operadores autorizados y plataformas de recaudo habilitadas, conforme a los lineamientos internos establecidos por la Entidad.
- Solo se reconocerán como pagos válidos aquellos que cuenten con soporte verificable, trazabilidad en el sistema o confirmación por parte de la entidad recaudadora o del área competente.
- Los pagos recibidos dentro del periodo habilitado deberán ser registrados y aplicados en el sistema de información comercial vigente, garantizando oportunidad, integridad y trazabilidad del recaudo.
- Los pagos parciales, extemporáneos, duplicados o que generen saldo a favor deberán ser tratados conforme a los lineamientos internos de recaudo, cartera, tesorería y facturación establecidos por la Entidad.
- Toda inconsistencia identificada en el proceso de recaudo deberá ser verificada antes de su aplicación definitiva en el sistema, con el fin de evitar errores en la facturación, cartera o saldos del usuario.
- El recaudo registrado deberá corresponder plenamente con los soportes de pago, reportes bancarios, archivos planos y demás evidencias generadas durante el periodo de facturación.
- Los soportes físicos o digitales asociados al recaudo deberán conservarse conforme a los lineamientos de archivo, control documental y trazabilidad definidos por la Entidad.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Emisión de la factura	Mensualmente el Operario de Acueducto (Facturación) inicia con el proceso de facturación para que puedan iniciar el proceso de pago en los diferentes puntos de recaudos autorizados por la empresa.	Operario de Acueducto (Facturación)	Factura para Usuarios
2	Recibir soportes de pago y archivos de recaudo	Se reciben los archivos planos, reportes, colillas, consignaciones u otros soportes de pago remitidos por las entidades financieras o usuarios, dentro del periodo habilitado de recaudo; son cargados diariamente en la plataforma Asobancaria, siempre que esta se encuentre	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Colillas de las facturas Consignaciones Correos Institucionales WhatsApp

		habilitada, hasta la fecha límite de pago establecida.		
3	Cargue manual de pagos	Un día después de la fecha límite de pago, se recolecta las colillas de pago por parte de la Entidad Financiera Confiar para su cargue manual, adicional se carga los pagos manuales las consignaciones pagadas autorizadas por RVP.	Auxiliar Administrativa Facturación Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Consignaciones
4	Recaudo por abono	Se realiza el recaudo por abono cuando el valor del pago es inferior a la totalidad del recibo o cuando el usuario cancela la factura después de cierre de facturación y antes de preparar ciclo de facturación.	Auxiliar Administrativa Facturación	Consignaciones Correos Institucionales WhatsApp Software SYSMAN
5	Verificar inconsistencias de recaudo	Se revisan las inconsistencias presentadas en los pagos cargados, tales como valores incompletos, pagos duplicados, errores de identificación o diferencias entre soportes y sistema.	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Consignaciones
6	Aplicar recaudos por abono	Cuando el pago realizado por el usuario sea inferior al valor total facturado o corresponda a un pago posterior al cierre del ciclo, se registra como abono en el sistema, conforme a las condiciones establecidas por la Entidad (Acuerdos de Pago existentes).	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Consignaciones
7	Saldos a crédito	Se realiza un saldo a favor siempre y cuando se valide y confirme por soportes de pago o extractos en el área contable que el usuario cancela por error doble vez el valor de la factura y/o un valor mayor de ella; para realizar este proceso se debe ingresar primero el pago por paquete o por archivo plano y se continúa generando el valor restante del pago para ser aplicado en la próxima facturación.	Auxiliar Administrativa Facturación	Consignaciones Correos Institucionales WhatsApp Software SYSMAN

		"*Es un proceso irreversible*"		
6	Archivo	Una vez finalizado con el proceso de recaudo en el sistema se procede a archivar todas las consignaciones y colillas de los soportes de pago al área de Archivo debidamente marcado con el periodo de Facturación.	Auxiliar Administrativa Facturación	Archivo CFP

PUNTO DE CONTROL

2. Recibir soportes de pago y archivos de recaudo. Verificar que los archivos planos, reportes, consignaciones, colillas de pago y demás soportes recibidos correspondan al periodo de facturación vigente y contengan la información necesaria para su aplicación en el sistema.

5. Verificar inconsistencias de recaudo. Validar que no existan diferencias entre los soportes de pago, los valores cargados en el sistema y la información reportada por las entidades recaudadoras, antes de su aplicación definitiva.

7. Saldos a crédito. Confirmar la existencia del pago en exceso, pago duplicado o mayor valor cancelado, mediante soportes de pago y validación con el área contable, antes de registrar saldo a favor en el sistema.

8. Archivo. Verificar que los soportes físicos y/o digitales del recaudo queden organizados, completos e identificados conforme al periodo de facturación correspondiente.

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
Manual de Tesorería o lineamientos internos de recaudo de la Entidad, versión vigente
Manual de Políticas Contables de la Entidad, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

Factura para Usuarios (Maquina de Facturación)
Archivos Planos (Sistema)
Informes (Sistema)
Consignaciones (Sistema)
Canales de Comunicación (Celular, WhatsApp, Correos Institucionales)

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
María Alejandra Ochoa Ávila	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
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización de Actividades	05	09/01/2026

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