




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA LECTURAS, ENTREGA DE  
PREAVISOS, FACTURACIÓN Y  
REFACTURACIÓN**

## INDICE

1.	Introducción.-.....	1
2.	Objetivo.-.....	1
2.1	Objetivos Específicos.- .....	1
3.	Alcance.-.....	2
4.	Definiciones.- .....	2
5.	Esquema del proceso.- .....	2
6.	Diagrama de Flujo.....	3
7.	Definición de los procesos.....	5
7.1	Lecturas.- .....	5
7.2	Facturación.- .....	5
7.3	Refacturación.- .....	6
8.	Mecanismos de Control.....	10
9.	Anexos.....	12

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 1 de 17

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN

### 1. Introducción.-

SEMAPA debe gestionar con eficiencia sus procesos de apoyo para que los procesos productivos puedan lograr sus objetivos, es así que la empresa concentra varios de estos procesos de apoyo en Gerencia de Servicios al Cliente.

El presente documento refleja los principales alcances de los procesos de apoyo referentes a la toma de lecturas, entrega de preavisos, validación, facturación y refacturación.

El Manual de Procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades que deben seguirse en la toma de lecturas, entrega de preavisos, validación, facturación y refacturación. Los procesos y los procedimientos, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno; por lo cual, se plasmaron en el presente Manual que sirve como mecanismo de consulta permanente, por parte de los funcionarios.


### 2. Objetivo.-

Describir de manera precisa las actividades de los procesos de toma de lecturas, entrega de preavisos, validación, facturación con el objeto de calcular los importes a ser cobrados en base a los consumos y tarifas vigentes, de acuerdo a los ciclos de lectura y emitir las facturas cumpliendo con la reglamentación vigente. Asimismo, describe el proceso de refacturación, el mismo que será aplicado sólo en caso de existir observaciones o reclamos por la facturación emitida.

#### 2.1 Objetivos Específicos.-

- Determinar la forma de realizar las actividades y operaciones.
- Describir en forma específica los pasos que se deben cumplir en los procesos y operaciones.
- Contribuir a la adecuada inducción de los procedimientos realizados para la toma de lecturas, entrega de preavisos, validación, facturación y refacturación a los nuevos funcionarios, estableciendo los procedimientos bajo los cuales deben realizar sus funciones.
- Incrementar la productividad de los funcionarios.

<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N°</b> <b>18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 2 de 17

### 3. Alcance.-

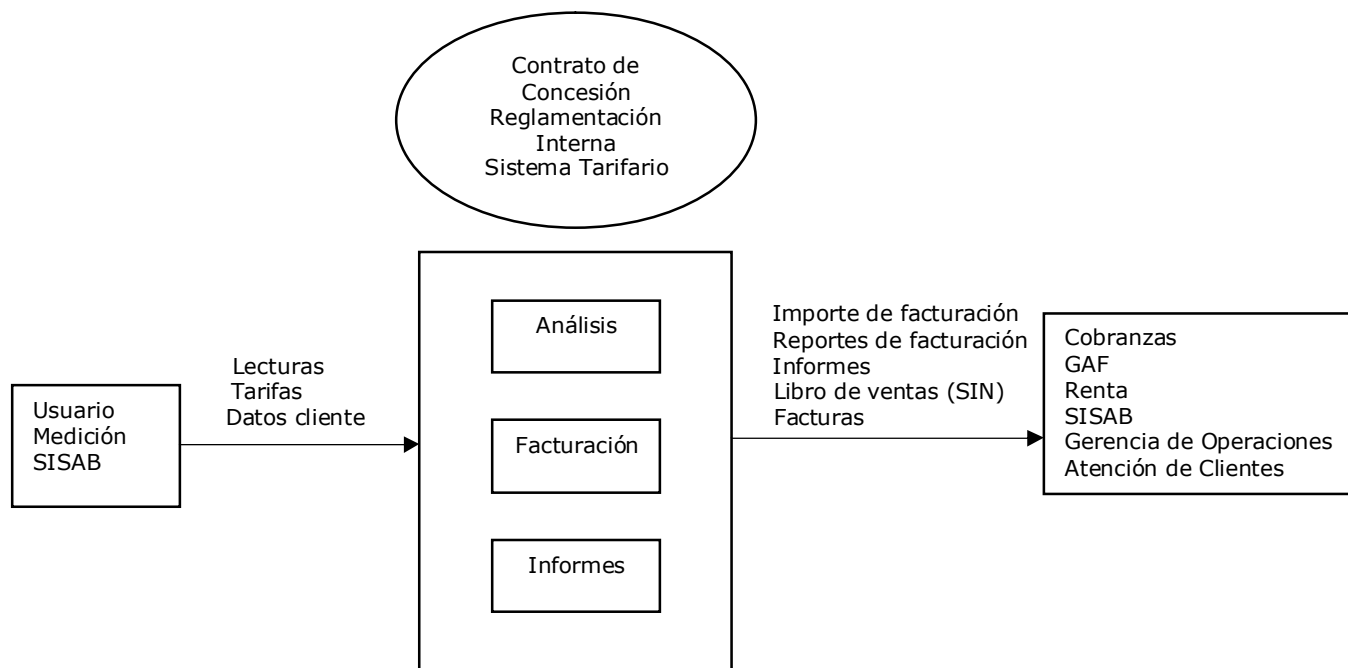
El proceso de facturación se inicia con la definición de los ciclos de lecturas, con la incorporación de nuevos clientes y el análisis del parque de medidores. El proceso finaliza, cuando se confecciona los documentos de venta de acuerdo a las cantidades esperadas, los clientes nuevos se encuentran incorporados al catastro de clientes; con el cumplimiento tanto en tiempo de reposición de un medidor como en el manejo de la antigüedad del parque.

### 4. Definiciones.-

**SIN:** Libro de Ventas

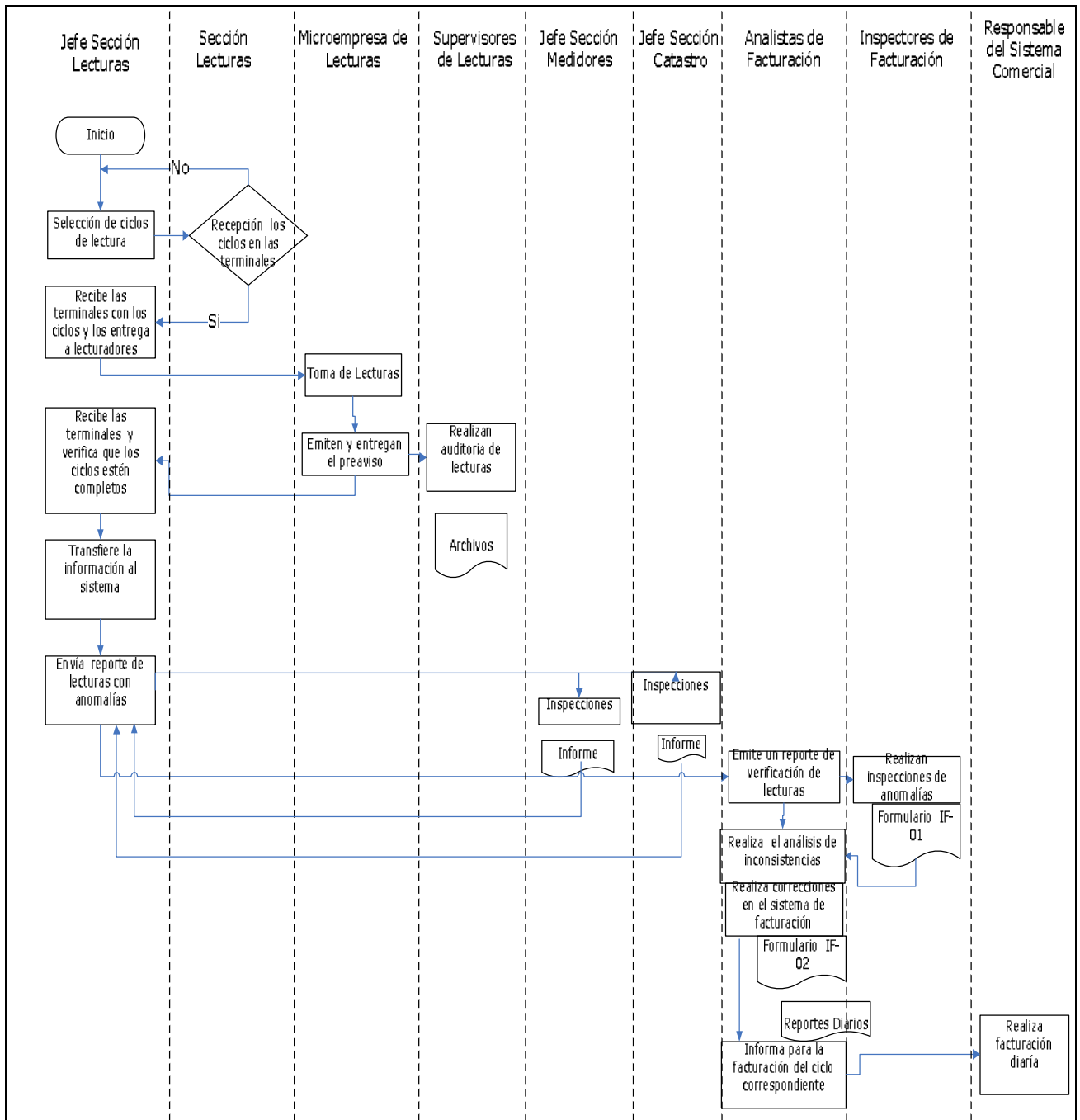
**Estructura Tarifaria:** Es la unión de distintos datos que se analizan para ser una base con la cual una empresa hace el cobro de sus servicios.

### 5. Esquema del proceso.-

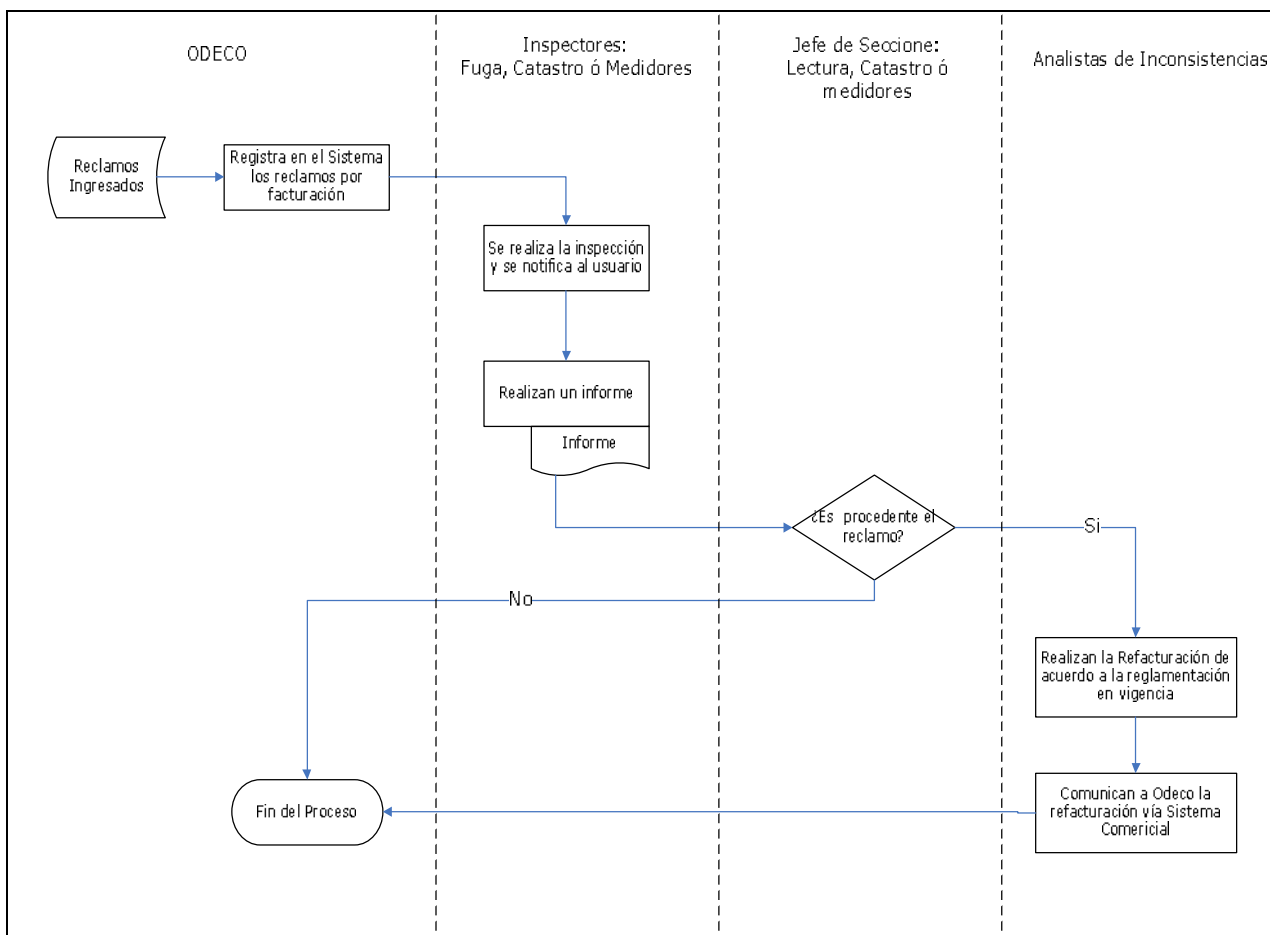


<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N°</b> <b>18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08


## 6. Diagrama de Flujo



<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N° 18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08



<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N° 18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 5 de 17

## 7. Definición de los procesos

**7.1 Lecturas.-** De la determinación precisa del consumo del cliente depende la facturación.

En este entendido el objetivo de la lectura será:

1. Realizar una correcta lectura, que permita la exacta cuantificación del consumo de agua potable.
2. La obtención de datos adicionales, que proporcionaran información necesaria para el desarrollo de acciones correctivas en caso necesario.
3. Administrar el ciclo de lecturas.
4. Administrar la calidad del parque de medidores.

El proceso de lectura inicia:

1. Elaboración de los calendarios de lectura.
2. La recepción del requerimiento por parte de ODECO.
3. Programas de mantenimiento del parque de medidores.

El proceso termina cuando:

1. Incorporación los datos de las lecturas en el sistema de facturación.
2. Elaboración de un Informe sobre el trabajo realizado en el Taller de Medidores para casos particulares y/o un Informe del comportamiento del parque.
3. Informe respecto de la perdida comercial.
4. El medidor funcionando correctamente.


En los casos en los que la lectura del medidor no sea efectuada y se deba recurrir a la estimación de lecturas, será por las siguientes causales:

1. Consumos acumulados.
2. Error de lectura.
3. Impedimento de lectura.
4. Medidor trancado.
5. Medidor invertido.
6. Medidor alterado.
7. Medidor destrozado.
8. Medidor robado.

## 7.2 Facturación.-

La facturación se efectúa por Prestación de Servicios y por concepto de Adicionales y Accesorios.

<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N°</b> <b>18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 6 de 17

La facturación por los servicios prestados por SEMAPA se realizará mensualmente y estará basado en la medición o lectura del medidor o en el promedio de la facturación de los dos meses anteriores, en casos de lectura bimestral, alternativamente, SEMAPA podrá cobrar por los servicios prestados en base a tarifas catastrales de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.

SEMAPA entregará al cliente la factura ó el preaviso de cobranza en el domicilio declarado sin costo adicional, con una antelación suficiente a la fecha de su vencimiento. En caso de retraso en la entrega de la factura o preaviso subsistirá la obligación de pago en la próxima fecha de vencimiento. La no entrega de la factura o el preaviso no exime al cliente de la cancelación de la misma.

### **7.3 Refacturación.-**

La Refacturación es un procedimiento administrativo al que el usuario apela ante SEMAPA, cuando él estima que su factura por consumo de agua potable y/o alcantarillado no refleja la realidad de su consumo, el mismo que implica un proceso de revisión técnico y administrativo, por parte de la empresa.

Los usuarios para solicitar la refacturación, deberán estar conectados a las redes de distribución de agua potable y/o alcantarillado sanitario. La solicitud será realizada por el propietario del inmueble y en caso de ausencia de este, el inquilino o anticresista podrá solicitar la refacturación, presentando su Cédula de Identidad y el contrato de anticrético o alquiler respectivamente.

El usuario podrá realizar reclamos sobre la facturación realizada hasta después de dos meses después de emitido el aviso de cobranza, puesto que es imposible determinar las causales de una mala facturación después de un tiempo determinado.


### **Descripción de las actividades**

Las operaciones de toma de lecturas se realizarán mediante un software básico de lecturas que se integra por una terminal portátil que se encargará de grabar las lecturas tomadas y un programa de comunicación, siendo este un modulo de comunicación directa de uso específico entre el PC y la terminal portátil (es el enlace entre el PC y la terminal para traspasar y recibir información de uno a otro o viceversa).

El proceso de facturación se llevará a cabo en el "Sistema de Facturación Comercial" que es el que contiene todas las opciones para la realización del proceso en conjunto con el software básico de lecturas. A continuación se detalla la forma lógica y ordenada de los procesos de:

<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N°</b> <b>18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08




	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 7 de 17

### TOMA DE LECTURA, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN Y FACTURACIÓN


RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe Sección Lecturas	<b>1.</b> En base al calendario comercial, selecciona los ciclos de lectura (zonas y rutas) para el proceso de recepción de las mismas en las terminales portátiles.
Sección Lecturas	<b>2.</b> Recepcionan los ciclos seleccionados en las terminales portátiles.
Jefe Sección Lecturas	<b>3.</b> Recibe las terminales portátiles con los ciclos solicitados y los entregan para el proceso de toma de lecturas.
Microempresa de Lecturas	<b>4.</b> Reciben las terminales portátiles y realizan el proceso de toma de lecturas.
Microempresa de Lecturas	<b>5.</b> Emiten y entregan los preavisos de cobranza.
Supervisores de Lecturas	<b>6.</b> Realizan auditoria de lecturas a las Microempresas en base a una muestra estadística.
Jefe Sección Lecturas	<b>7.</b> Recibe las terminales portátiles y verifica que se encuentren los ciclos completos (rutas de lecturas asignadas a cada lector).
Jefe Sección Lecturas	<b>8.</b> Las lecturas capturadas son transferidas al Sistema de Facturación Comercial.
Jefe Sección Lecturas	<b>9.</b> Obtiene un reporte de lecturas con anomalías detectadas por los lectores, clasificándolas en anomalías por medidor y anomalías por usuario; y posteriormente los envía mediante el sistema comercial.
Jefe Sección Medidores y Sección Catastro	<b>10.</b> Capturadas las anomalías el taller de medidores y catastro comercial realizan inspecciones para atender y corregir las observaciones.
Analistas de Facturación	<b>11.</b> Emite un reporte de verificación (validación) de lecturas en base a las observaciones emitidas por el Sistema de Facturación Comercial, según los datos de consumo histórico de los usuarios.
Inspectores de Facturación	<b>12.</b> Realizan inspecciones de anomalías de acuerdo al formulario IF-01, para determinar las posibles causas de las variaciones en los consumos.

<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> R.D. N° <b>18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 8 de 17

Analistas de Facturación	<b>13.</b> Con los informes de inspección, realiza el análisis de inconsistencias de facturación.
Analistas de Facturación	<b>14.</b> Realiza las correcciones en el Sistema de Facturación Comercial en base al contrato de concesión y reglamentación vigente.
Analistas de Facturación	<b>15.</b> Respalda toda la información existente en el formulario IF-02 que es donde se encuentra toda la información.
Analistas de Facturación	<b>16.</b> Emite reportes diarios de las correcciones realizadas.
Analistas de Facturación	<b>17.</b> Informa al responsable de facturación, para la facturación del ciclo correspondiente.
Responsable del Sistema Comercial	<b>18.</b> Realiza la facturación diaria.  "Fin del proceso"


<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N°</b> <b>18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 9 de 17

### REFACTURACIÓN

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
ODECO	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Registra en el sistema los reclamos y/o quejas por facturación (consumo elevado, mala asignación de categorías y otras)</li> <li><b>2.</b> Dependiendo al tipo de reclamo, se realiza la inspección (fugas, medidores, categorías) y se notifica al usuario.</li> <li><b>3.</b> Da curso a la refacturación de acuerdo a reglamento en caso de ser procedente y archiva respaldos.</li> <li><b>4.</b> Se comunica a ODECO, Ventanilla Única, Atención al Cliente, etc. la refacturación vía sistema comercial.</li> <li><b>5.</b> Se comunica a ODECO la refacturación vía sistema comercial.</li> </ol> <p style="text-align: center;">"Fin del proceso"</p>
Inspector de fugas, catastro o medidores.	
División Administración Cartera de Clientes, Sección Catastro y Sección Mora	
Analistas de Inconsistencias	

<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N°</b> <b>18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 10 de 17

## 8. Mecanismos de Control

Los mecanismos de control y monitoreo que se utilizarán, para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de toma de lecturas, emisión de preavisos y facturación, son los siguientes indicadores:

TIPO	INDICADOR	UNIDAD	FORMULA	OBJETIVO	PERIODICIDAD
Operativo	Nivel de Errores de Lectura	%	$\frac{N^{\circ} EL}{N^{\circ} LR}$	Controla la correcta medición en el proceso de lecturas.	Diario.
Operativo	Número de inconsistencias identificadas y solucionadas	%	$\frac{N^{\circ} INS}{N^{\circ} TINI}$	Controla la adecuada aplicación de acciones tomadas sobre las inconsistencias generadas en el proceso de análisis de inconsistencias.	Diario.
Operativo	Observaciones de lecturas	%	$\frac{N^{\circ} OL}{N^{\circ} OT}$	Controlar el porcentaje de observaciones que realiza cada lector.	Diario.
Gestión	Eficiencia de Lectura		$\frac{N^{\circ} LR}{N^{\circ} MF}$		
Gestión	Reclamos favorables del usuario		$\frac{N^{\circ} REL}{N^{\circ} RETL}$		
Gestión	Reclamos atendidos		$\frac{N^{\circ} RERP}{N^{\circ} RERC}$		
Gestión	Consumo unitario por conexión		$\frac{VF}{N^{\circ} CAP}$		
Gestión	Consumo unitario por conexión medida		$\frac{VFM}{N^{\circ} CM}$		
Gestión	Consumo unitario por conexión medida		$\frac{VFNM}{N^{\circ} CNM}$		
Gestión	Facturación promedio mensual				
Gestión	Tarifa medida		$\frac{N^{\circ} EL}{N^{\circ} LR}$		

<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. N° 18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN DE CONSUMOS, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Pág. 11 de 17

Donde:

EL = Errores de Lectura [Nº]

LR = Lecturas Realizadas [Nº]

INS = Inconsistencias Solucionadas [Nº]

TINI = Total Inconsistencias Identificadas [Nº]

MF = Medidores Facturados [Nº]

REL = Reclamos procedentes de Lectura [Nº]

RETL = Reclamos Total por Lecturas [Nº]

RERP = Reclamos Respondidos [Nº]

RERC = Reclamos Recibidos [Nº]

VF = Volumen Facturado [m<sup>3</sup>]

CAP = Conexiones de Agua Potable [Nº]

VFM = Volumen Facturado Medido [m<sup>3</sup>]

CM = Número de Conexiones Medidas [Nº]

VFNM = Volumen Facturado No Medido [m<sup>3</sup>]

CNM = Número de Conexiones No Medidas [Nº]

FS = Facturación Por Servicios Agua y Alcantarillado [Bs.]

Nº C = Número Total de Conexiones de Agua Potable y Alcantarillado [Nº]

<b>Elaborado por:</b> GSC – GPSC	<b>Revisado por:</b> Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	<b>Aprobado con:</b> <b>R.D. Nº</b> <b>18/2008</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b> 19/06/08



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN**

Código:  
MGSC001/08


Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control

Pág. 12 de 17


**9. Anexos**

**FORMATOS UTILIZADOS PARA TOMA DE LECTURA, PREAVISOS Y FACTURACIÓN  
LISTADO DE VALIDACIÓN DIARIA**

<p><b>Elaborado por:</b> Gerencia de Servicios al Cliente</p>	<p><b>Revisado por:</b> Gerente de Planificación, Seguimiento y Control a.i.</p>	<p><b>Aprobado por:</b></p>
<p><b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008</p>	<p><b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008</p>	<p><b>Fecha de aprobación:</b></p>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS, VALIDACIÓN, FACTURACIÓN Y REFACTURACIÓN</b>	Código: MGSC001/08
	Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control	Página 13 de 17

**FORMULARIO DE INSPECCIÓN DE FUGA**


 SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALICANTARILLADO  
 SERVICIO DE SERVICIO AL CLIENTE

N-1 - Febrero  
**4<sup>ta</sup> NOTIFICACIÓN**

CODIGO: Q1E707100      FECHA: 2-3-01-08

Conforme a la inspección realizada y persistiendo la fuga en su inmueble, y por ende, el derecho del agua potable, se le ha cortado el servicio en aplicación al Art. 79 punto 12 del Reglamento Municipal de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos y Art. 73 inciso b) de la Ley 2662.

Continuación al mismo, a regular la fuga de inmediato, porque su consumo se detiene y afectará el importe de su factura, la misma que deberá pagarla en su totalidad.

Recibido por: 2-2 C. J. [Nombre]      notificado

¡La nueva imagen!  
 Anunciado: Ornela Vargas

Coordinador:  
Sr. B. [Nombre]      Jugo en su Domicilio  
 Se notifico el Anterior mes: de 15-11-07  
 Domicilio en fuga con un consumo  
 muy elevado:

$153 - 1332 = 179 \text{ m}^3$   
 $1332 - 1336 = 4 \text{ m}^3$

Honor = 4.30      Se modifico 179 m<sup>3</sup> a 95 m<sup>3</sup>

Juan Rivera B.  
 SUPERVISOR  
 SEMAPA

<b>Elaborado por:</b> Gerencia de Servicios al Cliente - Sección	<b>Revisado por:</b> Gerente de Planificación, Seguimiento y Control a.i.	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b>

**LISTADO PARA TOMA DE LECTURAS**

20/04/2008  
20:41:51

Listado para toma de lecturas 20/01/2008  
Cédula 19

Nº. Cédula	Sube	Medidas	Sal. Tipo (Normalizado)
1	20000000000000000000	1651	1
2	20000000000000000000	1652	2
3	20000000000000000000	1653	3
4	20000000000000000000	1654	4
5	20000000000000000000	1655	5
6	20000000000000000000	1656	6
7	20000000000000000000	1657	7
8	20000000000000000000	1658	8
9	20000000000000000000	1659	9
10	20000000000000000000	1660	10
11	20000000000000000000	1661	11
12	20000000000000000000	1662	12
13	20000000000000000000	1663	13
14	20000000000000000000	1664	14
15	20000000000000000000	1665	15
16	20000000000000000000	1666	16
17	20000000000000000000	1667	17
18	20000000000000000000	1668	18
19	20000000000000000000	1669	19
20	20000000000000000000	1670	20
21	20000000000000000000	1671	21
22	20000000000000000000	1672	22
23	20000000000000000000	1673	23
24	20000000000000000000	1674	24
25	20000000000000000000	1675	25
26	20000000000000000000	1676	26
27	20000000000000000000	1677	27
28	20000000000000000000	1678	28
29	20000000000000000000	1679	29
30	20000000000000000000	1680	30
31	20000000000000000000	1681	31
32	20000000000000000000	1682	32
33	20000000000000000000	1683	33
34	20000000000000000000	1684	34
35	20000000000000000000	1685	35
36	20000000000000000000	1686	36
37	20000000000000000000	1687	37
38	20000000000000000000	1688	38
39	20000000000000000000	1689	39
40	20000000000000000000	1690	40
41	20000000000000000000	1691	41
42	20000000000000000000	1692	42
43	20000000000000000000	1693	43
44	20000000000000000000	1694	44
45	20000000000000000000	1695	45
46	20000000000000000000	1696	46
47	20000000000000000000	1697	47
48	20000000000000000000	1698	48
49	20000000000000000000	1699	49
50	20000000000000000000	1700	50

<b>Elaborado por:</b> Gerencia de Servicios al Cliente – Sección	<b>Revisado por:</b> Gerente de Planificación, Seguimiento y Control a.i.	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b>





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA  
LECTURAS, ENTREGA DE PREAVISOS,  
VALIDACIÓN, FACTURACIÓN Y  
REFACTURACIÓN**

Código:  
MGSC001/08

Gerencia de Planificación, Seguimiento y Control

Página 15 de 17



## FORMULARIO DE VALIDACIÓN

<b>Código de Usuario:</b> ..... <b>Nombre:</b> .....							
<b>Dirección:</b> ..... <b>Servicio:</b> Agua <input type="checkbox"/> Alcantarillado <input type="checkbox"/>							
<b>Categoría:</b> ..... <b>Ciclo:</b> .....							
<b>Promedio:</b> .....							
<b>Periodo</b>	<b>Consumo</b>	<b>Agua</b>	<b>Alcant.</b>	<b>Lec. Act.</b>	<b>Lec. Ant.</b>	<b>Est.</b>	<b>Observación</b>
<b>OBSERVACIONES DE VALIDADOR:</b>							
Nombre:				Firma			
<b>TRATAMIENTO A APLICAR:</b>							
Nombre:				Firma			

<b>Elaborado por:</b> Gerencia de Servicios al Cliente – Sección	<b>Revisado por:</b> Gerente de Planificación, Seguimiento y Control a.i.	<b>Aprobado por:</b>
<b>Fecha de elaboración:</b> Febrero de 2008	<b>Fecha de revisión:</b> Abril de 2008	<b>Fecha de aprobación:</b>