

	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO	CÓDIGO	GRC-PR-01
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	20/06/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	1 de 5

1. OBJETIVO	Establecer el procedimiento para la ejecución de las actividades de recaudo orientado a la satisfacción del cliente, la calidad en el servicio y la optimización de los recursos.
2. ALCANCE	Inicia con la recepción e integración en el sistema comercial ARQ de los archivos de recaudo y financiaciones de los facturadores conjuntos y archivos planos de bancos remitidos desde tesorería y finaliza con la conciliación contable del recaudo aplicado en un periodo.
3. RESPONSABLES	Jefe Nacional de Recaudo, Seguimiento y Control. Directora Nacional de Recaudo y Cartera
4. DEFINICIONES	Convenio: Es un acuerdo libre y voluntario de dos o más personas para crear o modificar o dar por terminados derechos y obligaciones entre las partes. Facturación: Conjunto de actividades necesarias para producir la factura o cuenta de cobro, que incluye lectura, determinación del consumo, revisión previa, liquidación del consumo, elaboración de la factura y entrega en el domicilio del usuario. Facturación conjunta: Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos. Sistema ARQ: Conjunto de soluciones integradas que permite llevar un registro y control permanentemente de la información para la automatización del área de recaudo y cartera. Tarifas: Sistema de Precios que permite el cobro de los servicios públicos domiciliarios. Servicio especial: Es la modalidad de prestación del servicio de aseo relacionada con la recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso no pueden ser manejados, tratados o dispuestos normalmente, a juicio del concesionario. Usuario: Persona natural o jurídica beneficiada de la prestación del servicio público de aseo, en calidad de propietario y/o receptor del servicio. Usuario Gran productor: Usuario no residencial que genera y presenta para la recolección residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual. MULTIUSUARIOS (Decreto 302 de 2000): Edificación de Apartamentos, oficinas o locales con medición colectiva o general constituida por dos o más unidades independientes. Carpeta FTP: Carpeta de uso compartido para la recepción de información (archivos planos de recaudo). Archivo plano: Archivo de extensión .csv que contiene datos de texto o matriz de datos donde cada línea o fila es un registro diferente.

	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO	CÓDIGO	GRC-PR-01
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	20/06/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	2 de 5

Reporte: Archivo plano, que suministra información (datos), cargados en el sistema comercial ARQ.

5. CONTENIDO ESPECIFICO

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
Reporte de información de recaudo y financiaciones	ARCHIVOS PLANOS	EMPRESA FACTURADORA Y/O ÁREA DE TESORERÍA
Recepción y aplicación de financiaciones de facturación conjunta: - Los archivos llegan al área de recaudo por correo electrónico de parte del facturador conjunto Celsia. - Posteriormente se realiza el cargue del archivo al sistema comercial ARQ.	ARCHIVOS PLANOS DE FINANCIACIONES (Formato .csv)	Auxiliar de Recaudo
Recepción y aplicación de recaudo de facturación conjunta: - Los archivos llegan al área de recaudo por correo electrónico de parte del facturador conjunto Celsia y Aqualia. - Los archivos llegan al área de recaudo por carpeta FTP de parte del facturador conjunto Enel. - Posteriormente se realiza el cargue de los archivos al sistema comercial ARQ.	ARCHIVOS PLANOS DE RECAUDO (Formato .csv)	Auxiliar de Recaudo
Recepción y aplicación de recaudo de facturación directa: Los pagos llegan al área de recaudo por medio de una carpeta FTP, desde el área de tesorería, donde se ubican los archivos de movimientos bancarios, son los pagos que llegan a las cuentas bancarias que realizan usuarios correspondientes al servicio ordinario de aseo, déficit y/o al servicio de disposición final.	ARCHIVOS DE MOVIMIENTOS BANCARIOS (Formato .pdf y .csv) GRC-IN-01	- Área de tesorería. - Auxiliar de Recaudo

	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO	CÓDIGO	GRC-PR-01
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	20/06/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	3 de 5

El área de Tesorería entrega los movimientos diarios de los bancos al área de recaudo para identificar y aplicar pagos al sistema comercial ARQ.		
Revisión por el área de recaudo de los pagos aplicados diariamente de los usuarios de facturación conjunta: Se genera un reporte de la totalidad de los pagos aplicados a la fecha en el sistema ARQ, se revisa contra los archivos que se recibieron del facturador conjunto, si se encuentran inconsistencias, se revisan los errores, se estudian las posibles causas y se procede a implementar la solución más efectiva.	ARCHIVOS PLANOS DE RECAUDO – REPORTE FOREPO 132	- Auxiliar de Recaudo - Analista de Recaudo
Solicitudes de aplicación de pagos de los usuarios que realizan pagos directamente a los bancos: Se validan los soportes y la información del pago que se reporta como no aplicado, y en caso de requerirse se aplica al usuario en el sistema comercial ARQ.	ARCHIVOS DE MOVIMIENTOS BANCARIOS (Formato .pdf y .csv)	Auxiliar de Recaudo

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
CONCILIACIÓN DE RECAUDO CON EL FACTURADOR CONJUNTO Se efectúa la conciliación de recaudo con los facturadores conjuntos de los valores registrados en el sistema comercial ARQ y de los valores girados.	ACTAS DEL FACTURADOR CONJUNTO	Analista de Recaudo
CONCILIACIÓN DE RECAUDO CON TESORERÍA Se efectúa la conciliación con el área de tesorería de los valores girados y	ARCHIVOS EXCEL Informes GRC-RE-20 –	Analista de Recaudo

	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO	CÓDIGO	GRC-PR-01
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	20/06/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	4 de 5

pendientes por girar de los facturadores conjuntos. Se realiza la conciliación con el área de tesorería de los valores recibidos en los bancos durante mes correspondientes al pago del servicio ordinario de aseo, servicio de transferencia, relleno y déficit.	GRC-RE-21	
CONCILIACIÓN DE RECAUDO CON CONTABILIDAD Se realiza la conciliación con el área de contabilidad del recaudo mensual certificado por componentes versus el registrado en el sistema contable.	Formato Excel y word	Analista de Recaudo

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Validación aplicación de recaudo

Matriz de identificación pagos directos

Certificación de recaudo

Conciliación de recaudo conjunto entre comercial y tesorería

Conciliación de recaudo directo entre comercial y tesorería

Conciliación de recaudo con contabilidad

HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISIÓN NO.	FECHA	ELABORADO/MODIFICADO POR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	20/06/2009	Carlos A. Gómez Fuentes	Versión original
2	25/03/2015	Julieth Leguizamón – José Julián Franco Díaz	Se ajusta diagrama de flujo y contenido específico del proceso; se ajusta cargos según organigrama
3	01/09/2020	Yudi Paola Rodriguez	Cambio en cargos que intervienen en el procedimiento y ajustes detectados durante auditoria
4	07/09/2022	Sebastián Villegas	Actualización de procedimiento por cambio en software comercial

	PROCEDIMIENTO DE RECAUDO	CÓDIGO	GRC-PR-01
		VERSIÓN	6
		FECHA EMISIÓN	20/06/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	14/10/2025
		PÁGINA	5 de 5

5	14/08/2023	Sebastián Villegas	Actualización y ajuste de procedimiento por reestructuración del área
6	14/10/2025	Katherine Cruz Polania - Coordinadora de sistema de gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Analista de Recaudo	Revisó: Jefe de Recaudo
Aprobó: Director Nacional de Recaudo y Cartera	

COPIA CONTROLADA: SI ☒ NO