
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 1 de 15</b>

<b>PROCESO:</b>	Gestión Comercial	<b>SUB PROCESO:</b>	FACTURACIÓN Y RECAUDO
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Misional	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Profesional Especializado III Facturación y Recaudo
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Realizar oportunamente la facturación del servicio de Acueducto y Alcantarillado en cumplimiento de la normatividad vigente, mediante información confiable, contribuyendo a la efectividad del recaudo.		


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<b>PLANEAR</b>				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	<b>PLANEACIÓN DEL PROCESO</b>	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso.	Proceso de Planeación Estratégica
Junta Directiva	Estatutos y Acuerdos		Lineamientos para la operación de Recaudo en los Centros de Atención Personalizada – CAP (convenios pago, ubicación, logística, etc.).	
Proceso Planeación Estratégica	Políticas Institucionales y Planes de Acción e Indicativo		Cronograma de Actividades Proceso de Facturación y Recaudo.	Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado.
Proceso de Gestión Financiera	Direcciónamiento Estratégico (Misión, Visión, Políticas del SIG, Objetivos de calidad)			
Proceso de Gestión Humana	Normatividad vigente			
Proceso Gestión de Ambiente Físico	Asignación de recursos financieros			
	Asignación de personal			

**ELABORÓ:**  
Equipo de trabajo del proceso


**REVISÓ Y APROBO:**  
Equipo Operativo del Sistema Integrado de Gestión

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL SUB          PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 2 de 15</b>


Proceso Gestión Tecnológica	Asignación de muebles e inmuebles y Equipos tecnológicos  Soporte Técnico del Software Comercial y comunicación.			
<b>HACER</b>				
Líder de facturación y Recaudo	Periodos de facturación Calendario	<b>1. ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	Actividades a realizar dentro del periodo de facturación	Dirección Comercial  Sub proceso de Facturación  Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.  Todos los procesos de la empresa que requieran consultarlo, para los fines pertinentes

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 3 de 15</b>


<p>Técnico Administrativo 02 – Software comercial SOLIN</p> <p>Personal operativo asignado - terminales portátiles TPL</p>	<p>A través del Software Comercial SOLIN se carga el listado de lecturas de las matrículas asociadas a una ruta determina y por cada periodo de facturación, creando las ordenes de lectura.</p> <p>A través de la aplicación “OPERAIBAL” instalada en la TPL, se descarga la ruta para la toma de lectura por operario.</p>	<b>2. PROCESO DE LECTURAS</b>	<p>Cargue de lecturas en el sistema comercial.</p> <p>Información de lecturas actualizadas</p>	<p>Proceso de liquidación de consumos.</p> <p>Crítica y Pos Crítica</p> <p>Investigación de consumos</p> <p>Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.</p>
<p>Personal operativo asignado - Terminales portátiles TPL</p> <p>Software Comercial SOLIN</p>	<p>Toma de lecturas</p> <p>Información de lecturas actualizadas</p> <p>A través del software comercial, la información de lecturas tomadas se procesa para determinar las matrículas con características como: consumos desviados significativamente, anomalías en la toma de lecturas, consumos iguales, consumos negativos y diferencia de lecturas.</p>	<b>3. CRÍTICA Y ANÁLISIS DE CONSUMOS</b>  <b>INVESTIGACIÓN DE CONSUMOS</b>	<p>Avisos - Revisiones Internas</p> <p>Análisis y Correcciones</p> <p>Visitas cargadas en el link: Documentos de Facturacion IBAL//Menu Consulta</p>	<p>Proceso de liquidación de consumos</p> <p>Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Atención al cliente y P.Q.R.</p> <p>Procesos de la empresa que requieran consultar la documentación, a través de la Intranet,</p>

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 4 de 15</b>


				para los fines pertinentes.
Dirección Comercial Profesionales Regulación de Agua y Saneamiento Básico	Estructura tarifaria y disposiciones regulatorias vigentes para disponer en el sistema comercial.	<b>4. CARGUE DE TARIFAS</b>	Cargue al sistema comercial SOLIN de las tarifas por periodos de facturación.	Proceso de liquidación de consumos.  Procesos de la empresa que requieran de la información tarifaria vigente.  Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.
Software Comercial SOLIN	Información de lecturas (consumos) del periodo de facturación correspondiente.  Información de lecturas (consumos), como resultado del análisis y correcciones de crítica.	<b>5. PROCESO DE LIQUIDACIÓN</b>	Impresión de Facturas	Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.
Software Comercial SOLIN	A través del software comercial SOLIN, una vez generada la orden de impresión de facturas, se exporta el Spool de facturación.	<b>6. REVISION DE LIQUIDACIONES</b>	Spool de facturación del ciclo liquidado es revisado.	Proceso de Facturación y Recaudo de la empresa.

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB          PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 5 de 15</b>
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		

Entidades Bacarias.  Convenios de recaudo (seapto).  Centros de Atención Personalizada - CAP  Tesorería	Cupones o colillas de pago  Archivos Planos.  Relación de Matrículas con valores a aplicar pendientes por legalizar en la conciliaciones bancarias.	<b>7. APLICACIÓN DE PAGOS (RECAUDO)</b>	Actualización del recaudo en el módulo de pagos (estado de cuenta)  Contabilización de recaudos.	Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.  Todos los procesos de la empresa cuyo resorte financiero esta vinculado a la aplicación de pagos.
Software Comercial SOLIN	A través del software comercial SOLIN, se generan reportes en formato establecido por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios SSPD. Estos reportes son generados en Archivo plano	<b>8.VALIDACIÓN SURICATA (SUI)</b>	Revisión y validación del archivo plano reporte SURICATA (SUI)	Planeación SSPD
Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado          Lideres de los procesos de la prestadora	Actos administrativos modificatorios suscritos por los Líderes de la Empresa y previamente motivados por el Suscriptor y/o Usuario, en razón a una inconformidad por el valor facturado.          Actos administrativos modificatorios suscritos por los líderes de la prestadora en	<b>10. REFACTURACIÓN (Liquidación)</b>	Modificación del valor y del consumo en la facturación.	Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.


	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB          PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 6 de 15</b>

	razón a la necesidad de corrección de cobros.			
Grupo de Alcantarillado Grupo de Acueducto Gestión Control Pérdidas Aseguramiento de Calidad de Agua Gestión Recuperación Cartera Secretaría General Tesorería	Cuentas de cobro Consignaciones Bancarias	<b>11. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Factura electrónica	Suscriptor y/o Usuario que solicita el servicio Alcantarillado Acueducto Control Pérdidas Aseguramiento de Calidad de Agua Recuperación Cartera Secretaría General Tesorería
<b>VERIFICAR Y ACTUAR</b>				
Plan de acción. Entes de control	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Aplicación y cumplimiento de resoluciones. Concepto de legalidad.	<b>SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO</b>	Planes de Mejoramiento. Resultados de Auditorías Internas del SIG. Medición y análisis de indicadores de Gestión.	Procesos Gestión Estratégica Proceso Sistema Integrado de Gestión

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 7 de 15</b>


	<p>Lineamientos para la operación de los Puntos de atención (convenios pago, ubicación, logística, etc.)</p> <p>Actualización de la Base de datos de usuarios Homologación y actualización catastro de usuarios</p> <p>Información actualizada en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario. (SURICATA)</p>		Recomendaciones para la mejora.	
--	---	--	---------------------------------	--

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p> <p><b>GC-P-FR-001</b> Procedimiento Facturación.</p> <p><b>GC-P-FR-002</b> Procedimiento para la Investigación por Desviación Significativa de Consumos</p> <p><b>GC-P-FR-003</b> Procedimiento Crítica y Análisis de Consumos</p> <p><b>GC-P-FR-004</b> Procedimiento Facturación de Matrículas con Totalizadores o Acumuladores de Consumo</p> <p><b>GC-P-FR-005</b> Procedimiento Liquidación</p>	<p><b>GC-R-FR-001</b> Cronograma de facturación.</p> <p><b>GC-R-FR-002</b> Recaudos Total</p> <p><b>GC-R-FR-003</b> Verificación a liquidación de consumos.</p> <p><b>GC-R-FR-005</b> Recaudos</p> <p><b>GC-R-FR-006</b> Matrículas analizadas proceso de crítica.</p> <p><b>GC-R-FR-007</b> Planilla de recaudo diario CAP</p> <p><b>GC-R-FR-008</b> Registro sello y firma del cajero</p> <p><b>GC-R-FR-009</b> Arqueo Caja y Cupones</p> <p><b>GC-R-FR-010</b> Planilla Remanente</p> <p><b>GC-R-FR-011</b> Factura</p> <p><b>GC-R-FR-012</b> Liquidación para aplicación de actos administrativos</p>	<p>EFICIENCIA EN EL RECAUDO ER</p> <p>EFICIENCIA DE LA TOMA DE LECTURAS</p> <p>EFICIENCIA RELECTURAS RECUPERADAS</p>


	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB          PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 8 de 15</b>

<p><b>INSTRUCTIVOS</b></p> <p><b>GC-I-FR-001</b> Instructivo Recaudo Centros de Atención Personalizada -CAP</p> <p><b>GC-I-FR-003</b> Instructivo Toma de Lecturas y Proceso de Liquidación</p> <p><b>GC-I-FR-004</b> Instructivo Facturación Electrónica.</p> <p><b>GC-I-FR-005</b> Instructivo ejecución actividades operativas en terreno</p> <p><b>MANUALES</b></p> <p><b>GC-M-FR-001</b> Manual para la Prevencion y el Seguimiento ante un Atraco</p>	<p><b>GC-R-FR-014</b> Factura electrónica</p> <p><b>GC-R-FR-016</b> Control Diario Asignación Relecturas</p> <p><b>GC-R-FR-017</b> Actividad Revisiones internas</p> <p><b>GC-R-FR-018</b> Control diario entrega de facturación</p> <p><b>GC-R-FR-026</b> Control de Documentos digitalizados.</p> <p><b>GC-R-FR-028</b> Listado operarios de facturación</p> <p><b>GC-R-FR-029</b> Control operarios para toma de lectura</p> <p><b>GC-R-FR-030</b> Factura electrónica de contingencia</p> <p><b>GC-R-FR-031</b> Revisiones Internas</p> <p><b>GC-R-FR-032</b> Aviso Revisión Previa</p> <p><b>GC-R-FR-034</b> Informe Técnico Para Cancelación De Matrícula</p> <p><b>GC-R-FR-035</b> Seguimiento Diario de Actividades en terreno.</p> <p><b>GC-R-FR-037</b> Resumen facturación electronica de venta</p> <p><b>GC-R-FR-038</b> Control de pagos wompi</p> <p><b>GC-R-FR-039</b> Control de pagos seapto</p> <p><b>GC-R-FR-040</b> Muestreo revisiones previas</p> <p><b>GC-R-FR-041</b> Revisión código de facturas no entregadas al usuario</p> <p><b>GC-R-FR-042</b> Control de entrega de avisos</p> <p><b>GC-R-FR-043</b> Recuperación de consumos artículo 150 ley 142 de 1994</p> <p><b>GC-R-FR-044</b> Notificación revisión previa totalizadores</p> <p><b>GC-R-FR-045</b> Actividad Notificacion de Avisos</p>	
---	---	--



	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB          PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 9 de 15</b>

RECURSOS					
RECURSOS			REQUISITOS DEL CLIENTE, LEGALES Y NORMATIVOS		
TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO	REQUISITOS DEL CLIENTE	NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO	REQUISITOS DE LAS NORMAS ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001
Profesional Especializado 03 de Facturación y Recaudo  Profesional Universitario 02  Profesional Universitario 01  Técnicos Administrativos 03  Técnicos Administrativos 02  Auxiliar Administrativo  Supervisores 05  Operarios	Oficina.  Equipo de Cómputo.  Mobiliario.  Dotación de Oficina	Iluminación Adecuada artificial  Ventilación artificial  Espacio.  Ergonomía.  Bajo nivel de ruido.	Ver Manual del Sistema Integrado de Gestión – Capítulo 4.	Ver Matriz de requisitos legales del Proceso GJ-O-001	Ver Matriz de identificación de requisitos normativos (Anexo 3. Matriz de identificación de requisitos Manual del SIG)
POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO					
La facturación de los usuarios y/o suscriptores de la Empresa Ibagüereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P., es realizada de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, las directrices de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.					

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 10 de 15</b>


Todas las actividades para la facturación y el recaudo de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado son ejecutadas dando cumplimiento al contrato de condiciones uniformes (CCU) adoptado por la Empresa mediante la Resolución del IBAL No. 00002 de enero de 2003 (modificación del contrato de condiciones uniformes).

Las tarifas cobradas a los usuarios son el resultado de la aplicación del marco tarifario contenido en la Resolución CRA No. 688 de 2014 y la Resolución CRA 735 de 2015 y aprobadas por la Junta Directiva de la Empresa.


La facturación electrónica se realiza directamente por la Empresa a través del proveedor tecnológico SOLIN de conformidad con la reglamentación expedida por la DIAN.

Todas las actividades que hacen parte de la facturación y el recaudo de servicios públicos, se planean de manera mensual mediante un cronograma de facturación, elaboración por el Grupo y aprobado por la Dirección Comercial.


<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
	00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edición inicial del proceso</li> </ul>	•
2013-09-23	09	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la versión 09, Se realizan los siguientes cambios: 1) objetivo del proceso comercial, 2) los instructivos y registros de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa con la incorporación de la planta de personal.</li> </ul>	•
2016-11-02	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó la caracterización al Sistema Integrado de Gestión y la normatividad aplicable, realizando el cambio de formato de la caracterización, identificando las actividades en la marco del PHVA, incluyendo las políticas de operación, entre otros.</li> <li>Se toma como punto de partida la última versión de la caracterización del proceso Control de Gestión, el cual se subdividió en 4 procesos (Mejoramiento continuo,</li> </ul>	•

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN COMERCIAL SUB          PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 11 de 15</b>


		evaluación independiente, aseguramiento de calidad de agua y control disciplinario)	
2017-08-30	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza cambio de versión por ajuste de acuerdo a sugerencias en auditoría interna de calidad, 1) exclusión de la actividad en el HACER de GESTIÓN DE MERCADEO (deben ser actividades concretas y no proyectos). 2) Instructivo Recaudo Punto Atención y Servicio "PAS".</li> </ul>	•
2018-01-18	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza cambio de versión al incluir el formato GC-R-104 Notificación incumplimiento Acuerdo y/o convenio de pago, el cual no se encontraba en la caracterización.</li> </ul>	•
2018-08-14	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza teniendo en cuenta la creación del subproceso Facturación y Recaudo y se ajusta la codificación.</li> </ul>	•
2018-09-12	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza al incluir los formatos GC-R-FR-013 Seguimiento entrega de factura v00, GC-R-FR-014 Factura electrónica, GC-R-FR-015 Nota Crédito, GC-R-FR-016 Control Diario visitas de lecturas, GC-R-FR-017 Actividad Revisiones internas, GC-R-FR-018 Control diario entrega de facturación, GC-R-FR-019 Control diario entrega para revisiones internas – avisos, GC-R-FR-020 Seguimiento a toma de lectura, GC-R-FR-021 Control diario entrega de actividades realizadas - revisiones internas, GC-R-FR-022 Control diario de entrega de actividades realizadas- re lectura, GC-R-FR-023 Control diario de entrega de actividades realizadas - notificaciones revisiones internas AVISOS, GC-R-FR-024 Control diario devolución de facturación por no entrega, GC-R-FR-025 Revisión en terreno, GC-R-FR-026 Control de Documentos digitalizados. GC-R-FR-027 Cronograma programación diaria actividades por ciclos. GC-R-FR-028 Listado operarios de facturación. GC-R-FR-029 Control operarios</li> </ul>	•

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 12 de 15</b>


		<p>para toma de lectura. GC-R-FR-030 Factura electrónica de contingencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se incluyen los formatos GC-R-017 revisiones Internas, GC-R-021 Aviso revisión previa, los cuales se dejaran con el código anterior hasta una vez se agoten los formatos pre impresos.</li> </ul>	
2018-10-30	19	Se incluye el Instructivo <b>GC-I-FR-003 INSTRUCTIVO TOMA DE LECTURAS Y PROCESO DE LIQUIDACIÓN</b>	
2018-12-03	20	Se actualiza al incluir los siguientes documentos: <b>GC-P-FR-002</b> Procedimiento para la investigación por desviación significativa de consumos <b>GC-P-FR-003</b> Procedimiento Crítica y Pos Crítica.	
2019-10-10	21	Se realiza cambio de versión al incluir: Actividad Facturación Electrónica <b>GC-I-FR-004</b> Instructivo Facturación Electronica. Se eliminan registros: <b>GC-R-FR-013</b> Seguimiento entrega de factura, <b>GC-R-FR-020</b> Seguimiento a toma de lectura, <b>GC-R-FR-025</b> Revisión en terreno	
2020-02-17	22	Se realiza cambio de versión al incluir el procedimiento: <b>GC-P-FR-004</b> Procedimiento Facturación de Matrículas con Totalizadores o Acumuladores de Consumo	
2020-06-16	23	Se realiza cambio del nombre: a la actividad 3 de la matriz de caracterización del proceso a Crítica y Análisis de Consumos, y al Procedimiento <b>GC-P-FR-003</b> Procedimiento Crítica y Análisis de Consumos.	
2020-07-07	24	Se actualiza al incluir el formato <b>GC-R-033</b> Verificación actividades personal operativo	
2020-09-07	25	Se modifica al eliminar el formato <b>GC-R-FR-027</b> Cronograma Programación Diaria de Actividades por Ciclos Se modifica el nombre del formato <b>GC-R-033</b> Verificación actividades personal operativo y hora de inicio actividades operativas	

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB          PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
			<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
			<b>VERSIÓN:</b> 42
			<b>Página 13 de 15</b>

2020-10-14	26	Se modifica al incluir el formato <b>GC-R-FR-034</b> Informe Técnico Para Cancelación de Matrícula	
2020-10-21	27	Se modifica teniendo en cuenta el cambio de nombre de los Puntos de Atención y Servicios – PAS a Centros de Atención Personalizada – CAP.	
2020-11-11	28	Se actualiza al incluir los siguientes formatos: <b>GC-R-FR-035</b> Seguimiento Diario de Actividades en terreno <b>GC-R-FR-036</b> Informe de Actividades en terreno supervisores	
2021-01-15	29	Se actualiza al incluir el siguiente formato: <b>GC-R-FR-032</b> Aviso Revisión Previa	
2021-02-01	30	Se actualiza al incluir el siguiente formato: <b>GC-R-FR-037</b> Registro diaio de salida y entrada de dispositivos móviles para actividad en terreno	
2021-12-15	31	Se actualiza al eliminar los siguientes formatos: <b>GC-R-FR-023</b> Control diario de entrega de actividades realizadas - notificaciones revisiones internas AVISOS <b>GC-R-FR-037</b> Registro diaio de salida y entrada de dispositivos móviles para actividad en terreno	
2022-02-14	32	Se actualiza al eliminar el formato <b>GC-R-FR-004</b> Recaudo Bancario	Mas organización y claridad en las actividades del proceso.
2022-03-15	33	Se actualiza al eliminar los siguientes formatos: <b>GC-R-021</b> Aviso revisión previa <b>GC-R-FR-028</b> Listado operarios facturación <b>GC-R-FR-036</b> Informe de Actividades en terreno supervisores <b>GC-R-033</b> Verificación actividades personal operativo y hora de inicio actividades operativas	Se revisa la caracterización del proceso y se eliminan formatos que generan demora en las actividades y se organiza para agilizar y dar más claridad en la información, lo que permite analizar y tomar decisiones para mejorar el proceso
2022-04-06	34	Se actualiza al pasar las políticas Institucionales para la Facturación y Recaudo de la salida de la planeación del Proceso, como entrada de la misma, incorporándola en la tercera actividad, así: Políticas Institucionales, Planes de Acción e Indicativo.	Permite mayor claridad en la información del proceso y mejora el desarrollo de las actividades.

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 14 de 15</b>

		Se fortalece el PVHA Se pasa la actividad de cargue de tarifas al punto N° 4	
2022-09-22	35	Se actualiza al crear el siguiente documento: <b>GC-R-FR-036</b> Aviso revisión interna por investigación de consumo	Mejora la efectividad de la revisión interna por investigación de consumo..
2022-09-29	36	Se actualiza al modificar los siguientes documentos: <b>GC-R-FR-016</b> Control Diario visitas Relectura se cambia el nombre por <b>GC-R-FR-016</b> Control diario asignación de relecturas  <b>GC-R-FR-012</b> Liquidación Descuentos, se cambia por <b>GC-R-FR-012</b> Liquidación para aplicacion de actos administrativos.  Se incluye <b>GC-R-FR-037</b> Resumen facturación electrónica de venta  Se eliminan: <b>GC-R-FR-019</b> Control diario entrega para revisiones internas – avisos <b>GC-R-FR-021</b> Control diario entrega de actividades realizadas - revisiones internas <b>GC-R-FR-022</b> Control diario de entrega de actividades realizadas- re lectura <b>GC-R-FR-024</b> Control diario devolución de facturación por no entrega <b>GC-I-FR-002</b> INSTRUCTIVO CATASTRO DE USUARIOS	Se relaciona el nombre con la actividad para mayor claridad.  Llevar registro diario de documentos electrónicos generados en ventanilla de atención al usuario.  Se eliminan por depuración de formatos, al no utilizarse por ya no ser pertinentes  El Instructivo no está asociado a las actividades del Grupo Facturación y Recaudo.
2022-11-17	37	Se actualiza al crear los siguientes documentos:  <b>GC-R-FR-038</b> Control de pagos wompi <b>GC-R-FR-039</b> Control de pagos seapto	Fortalecer el seguimiento y control de la aplicación correcta y oportuna de los pagos en el sistema comercial, como insumo para el reporte del área

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2024-04-16
		<b>VERSIÓN:</b> 42
		<b>Página 15 de 15</b>

2023-07-13	38	<p>Se actualiza al crear los siguientes documentos:</p> <p><b>GC-R-FR-040</b> Muestreo revisiones previas</p> <p><b>GC-I-FR-005</b> Procedimiento Liquidación</p>	Herramientas de mejora en la asignación de tareas en el área de facturación y recaudo.
2023-10-25	39	<p>Se actualiza al crear los siguientes documentos:</p> <p><b>GC-R-FR-041</b> Revisión código de facturas no entregadas al usuario</p> <p><b>GC-R-FR-042</b> Control de entrega de avisos</p> <p><b>GC-I-FR-005</b> Instructivo ejecución actividades operativas en terreno</p>	Se establecen lineamientos del personal operativo y seguimientos como herramienta de mejora en la asignación de tareas en el área de facturación y recaudo.
12-02-2024	40	<p>Se actualiza al incluir el formato:</p> <p><b>GC-R-FR-043</b> Recuperación de consumos artículo 150 ley 142 de 1994</p>	Se crea formato con el fin de notificar a los usuarios que le sera cobrado los consumos pendientes de cobrar, brindando una mejor información al usuario.
22-03-2024	41	<p>Se actualiza al incluir el siguiente formato:</p> <p><b>GC-R-FR-044</b> Notificación revisión previa totalizadores</p> <p>Se eliminan los siguientes formatos:</p> <p><b>GC-R-FR-015</b> Nota crédito</p> <p><b>GC-R-FR-036</b> Avisión revisión interna por investigación de consumos</p>	Un mayor control al notificar las totalizadoras para visitas de inspección
16-04-2024	42	<p>Se actualiza al incluir el siguiente formato:</p> <p><b>GC-R-FR-045</b> Actividad Notificación de Avisos</p> <p>Se incluyen los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia De La Toma De Lecturas</li> <li>• Eficiencia Relecturas Recuperadas</li> </ul>	Se requiere llevar control de las notificaciones cuantas fueron notificadas y atendidas o no, cuantas no notificadas y no atendidas o si atendidas