
	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 1 de 17

PROCESO:	Gestión Comercial	SUB PROCESO:	FACTURACIÓN Y RECAUDO
TIPO DE PROCESO:	Misional	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Profesional Especializado III Facturación y Recaudo
OBJETIVO DEL PROCESO:	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
PLANEAR				
Entes gubernamentales (Nacional, departamental, municipal)	Planes de Desarrollo Nacional, Departamental y Municipal	PLANEACIÓN DEL PROCESO	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

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 2 de 17


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Proceso Gestión Tecnológica	Asignación de muebles e inmuebles y Equipos tecnológicos Soporte Técnico del Software Comercial y comunicación.			
HACER				
Líder de facturación y Recaudo	Periodos de facturación Calendario	1. ELABORACIÓN DEL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	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

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 3 de 17


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<p>Técnico Admnsitrativo 02 – Software comercial SOLIN</p> <p>Personal operativo asignado - erminales 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>	2. PROCESO DE LECTURAS	<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</p>	3. CRÍTICA Y ANÁLISIS DE CONSUMOS INVESTIGACIÓN DE CONSUMOS	<p>Avisos - Revisiones Internas</p> <p>Análisis y Correcciones</p> <p>Visitas cargadas en el link: Documentos de Facturación 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</p>

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 4 de 17


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	negativos y diferencia de lecturas.			la documentación, a través de la Intranet, 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.	4. CARGUE DE TARIFAS	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	Cierre critica A través del software comercial SOLIN, se hace el cierre del ciclo del periodo anterior que se va a liquidar para realizar la liquidación con base a las tarifas y consumos Otros conceptos (convenios)	5. PROCESO DE LIQUIDACIÓN	Spool de facturación del ciclo liquidado.	Proceso de Facturación y Recaudo de la empresa.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 5 de 17


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Software Comercial SOLIN	Spool de facturación del ciclo liquidado.	6. REVISION DE LIQUIDACIONES	Confirmación de la impresión de la factura. Impresión de Facturas	Proceso de Facturación y Recaudo de la empresa. DISPAPELES
DISPAPELES Personal operativo asignado -	Alistamiento de Facturas por ciclos de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma de facturación En el proceso de validación y envío a imprimir se emite a los usuarios que han autorizado vía correo electrónico su factura	7. ENTREGA DE FACTURAS A NUESTROS USUARIOS VIA CORREO O FISICA	Entrega de facturas a los 7 ciclos	Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.
Entidades Bancarias. 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.	8. APLICACIÓN DE PAGOS (RECAUDO)	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.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 6 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
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	9.VALIDACIÓN SURICATA (SUI)	Revisión y validación del archivo plano reporte SURICATA (SUI)	Planeación SSPD
Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado Líderes 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 razón a la necesidad de corrección de cobros.	10. APLICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS (Liquidación))	Modificación del valor y del consumo en la facturación.	Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.
Grupo de Alcantarillado Grupo de Acueducto Gestión Control Pérdidas	Cuentas de cobro Consignaciones Bancarias		Factura electrónica	Suscriptor y/o Usuario que solicita el servicio Alcantarillado Acueducto


	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 7 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Aseguramiento de Calidad de Agua Gestión Recuperación Cartera Secretaría General Tesorería		11. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA		Control Pérdidas Aseguramiento de Calidad de Agua Recuperación Cartera Secretaría General Tesorería
VERIFICAR Y ACTUAR				
Plan de acción. Entes de control	Plan de Trabajo o Plan de Acción del Proceso Aplicación y cumplimiento de resoluciones. Concepto de legalidad. Lineamientos para la operación de los Puntos de atención (convenios pago, ubicación, logística, etc.) Actualización de la Base de datos de usuarios	SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO	Planes de Mejoramiento. Resultados de Auditorías Internas del SIG. Indicador CRA 906 SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo – ER Medición y análisis de indicadores de Gestión. Recomendaciones para la mejora.	Procesos Gestión Estratégica Proceso Sistema Integrado de Gestión


	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 8 de 17

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	Homologación y actualización catastro de usuarios Información actualizada en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario. (SURICATA)			


CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
PROCEDIMIENTOS GC-P-FR-001 Procedimiento Facturación. GC-P-FR-002 Procedimiento para la Investigación por Desviación Significativa de Consumos GC-P-FR-003 Procedimiento Crítica y Análisis de Consumos GC-P-FR-004 Procedimiento Facturación de Matrículas con Totalizadores o Acumuladores de Consumo GC-P-FR-005 Procedimiento Liquidación INSTRUCTIVOS GC-I-FR-001 Instructivo Recaudo Centros de Atención Personalizada -CAP	GC-R-FR-001 Cronograma De Actividades Facturación Y Recaudo GC-R-FR-002 Recaudos Total GC-R-FR-003 Verificación a liquidación de consumos. GC-R-FR-005 Recaudos GC-R-FR-006 Matrículas analizadas proceso de crítica. GC-R-FR-007 Planilla de recaudo diario CAP GC-R-FR-008 Registro sello y firma del cajero GC-R-FR-009 Arqueo Caja y Cupones GC-R-FR-010 Planilla Remanente GC-R-FR-011 Factura GC-R-FR-012 Liquidación para aplicación de actos administrativos GC-R-FR-014 Factura electrónica	EFICIENCIA EN EL RECAUDO ER EFICIENCIA DE LA TOMA DE LECTURAS EFICIENCIA RELECTURAS RECUPERADAS

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 9 de 17

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
GC-I-FR-003 Instructivo Toma de Lecturas y Proceso de Liquidación GC-I-FR-004 Instructivo Factura Electrónica de Venta. GC-I-FR-005 Instructivo ejecución actividades operativas en terreno MANUALES GC-M-FR-001 Manual para la Prevención y el Seguimiento ante un Atraco	GC-R-FR-016 Control Diario Asignación Relecturas GC-R-FR-017 Actividad Revisiones internas GC-R-FR-018 Control diario entrega de facturación GC-R-FR-026 Control de Documentos digitalizados. GC-R-FR-028 Listado operarios de facturación GC-R-FR-029 Control operarios para toma de lectura GC-R-FR-030 Factura electrónica de contingencia GC-R-FR-031 Revisión Interna GC-R-FR-032 Aviso Revisión Previa GC-R-FR-035 Seguimiento Diario de Actividades en terreno. GC-R-FR-037 Resumen facturación electrónica de venta GC-R-FR-038 Control de pagos wompi GC-R-FR-039 Control de pagos seapto GC-R-FR-040 Muestreo revisiones previas GC-R-FR-042 Control de entrega de avisos GC-R-FR-043 Recuperación de consumos artículo 150 ley 142 de 1994 GC-R-FR-044 Notificación revisión previa totalizadores GC-R-FR-045 Actividad Notificación de Avisos GC-R-FR-046 Relación entrega de facturas electrónicas	


	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 10 de 17

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS		REGISTROS		INDICADORES	
		GC-R-FR-047 Planilla control de asistencia diaria GC-R-FR-048 Revisión de facturas no entregadas al usuario GC-R-FR-049 Visita consumo cero			
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	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)


	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 11 de 17

CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS		REGISTROS		INDICADORES	
Operarios					
POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCESO					
<p>La facturación de los usuarios y/o suscriptores de la Empresa Ibaguereña 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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La facturación electrónica se realiza directamente por la Empresa a través del proveedor tecnológico SOLIN de conformidad con la reglamentación expedida por la DIAN.</p> <p>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.</p>					


CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	CAMBIO REALIZADO	IMPACTO GENERADO
	00	<ul style="list-style-type: none"> Edición inicial del proceso 	

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 12 de 17


2013-09-23	09	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
2016-11-02	14	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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, evaluación independiente, aseguramiento de calidad de agua y control disciplinario) 	
2017-08-30	15	<ul style="list-style-type: none"> 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". 	•
2018-01-18	16	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	•
2018-08-14	17	<ul style="list-style-type: none"> Se actualiza teniendo en cuenta la creación del subproceso Facturación y Recaudo y se ajusta la codificación. 	•
2018-09-12	18	<ul style="list-style-type: none"> 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, 	•

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 13 de 17


		<p>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 para toma de lectura. GC-R-FR-030 Factura electrónica de contingencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	
2018-10-30	19	Se incluye el Instructivo GC-I-FR-003 INSTRUCTIVO TOMA DE LECTURAS Y PROCESO DE LIQUIDACIÓN	
2018-12-03	20	Se actualiza al incluir los siguientes documentos: GC-P-FR-002 Procedimiento para la investigación por desviación significativa de consumos GC-P-FR-003 Procedimiento Crítica y Pos Crítica.	
2019-10-10	21	Se realiza cambio de versión al incluir: Actividad Facturación Electrónica GC-I-FR-004 Instructivo Facturación Electrónica. Se eliminan registros: GC-R-FR-013 Seguimiento entrega de factura, GC-R-FR-020 Seguimiento a toma de lectura, GC-R-FR-025 Revisión en terreno	
2020-02-17	22	Se realiza cambio de versión al incluir el procedimiento: GC-P-FR-004 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 GC-P-FR-003 Procedimiento Crítica y Análisis de Consumos.	

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO: GC-C-FR-001
			FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
			VERSIÓN: 45
			Página 14 de 17


2020-07-07	24	Se actualiza al incluir el formato GC-R-033 Verificación actividades personal operativo	
2020-09-07	25	Se modifica al eliminar el formato GC-R-FR-027 Cronograma Programación Diaria de Actividades por Ciclos Se modifica el nombre del formato GC-R-033 Verificación actividades personal operativo y hora de inicio actividades operativas	
2020-10-14	26	Se modifica al incluir el formato GC-R-FR-034 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: GC-R-FR-035 Seguimiento Diario de Actividades en terreno GC-R-FR-036 Informe de Actividades en terreno supervisores	
2021-01-15	29	Se actualiza al incluir el siguiente formato: GC-R-FR-032 Aviso Revisión Previa	
2021-02-01	30	Se actualiza al incluir el siguiente formato: GC-R-FR-037 Registro diaio de salida y entrada de dispositivos móviles para actividad en terreno	
2021-12-15	31	Se actualiza al eliminar los siguientes formatos: GC-R-FR-023 Control diario de entrega de actividades realizadas - notificaciones revisiones internas AVISOS GC-R-FR-037 Registro diaio de salida y entrada de dispositivos móviles para actividad en terreno	
2022-02-14	32	Se actualiza al eliminar el formato GC-R-FR-004 Recaudo Bancario	Mas organización y claridad en las actividades del proceso.
2022-03-15	33	Se actualiza al eliminar los siguientes formatos: GC-R-021 Aviso revisión previa GC-R-FR-028 Listado operarios facturación GC-R-FR-036 Informe de Actividades en terreno supervisores	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

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 15 de 17

		GC-R-033 Verificación actividades personal operativo y hora de inicio actividades operativas	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. Se fortalece el PVHA Se pasa la actividad de cargue de tarifas al punto N° 4	Permite mayor claridad en la información del proceso y mejora el desarrollo de las actividades.
2022-09-22	35	Se actualiza al crear el siguiente documento: GC-R-FR-036 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: GC-R-FR-016 Control Diario visitas Relectura se cambia el nombre por GC-R-FR-016 Control diario asignación de relecturas GC-R-FR-012 Liquidación Descuentos, se cambia por GC-R-FR-012 Liquidación para aplicación de actos administrativos. Se incluye GC-R-FR-037 Resumen facturación electrónica de venta Se eliminan: GC-R-FR-019 Control diario entrega para revisiones internas – avisos GC-R-FR-021 Control diario entrega de actividades realizadas - revisiones internas GC-R-FR-022 Control diario de entrega de actividades realizadas- relectura GC-R-FR-024 Control diario devolución de facturación por no entrega GC-I-FR-002 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.

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 16 de 17

2022-11-17	37	<p>Se actualiza al crear los siguientes documentos:</p> <p>GC-R-FR-038 Control de pagos wompi GC-R-FR-039 Control de pagos seapto</p>	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
2023-07-13	38	<p>Se actualiza al crear los siguientes documentos:</p> <p>GC-R-FR-040 Muestreo revisiones previas GC-I-FR-005 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>GC-R-FR-041 Revisión código de facturas no entregadas al usuario GC-R-FR-042 Control de entrega de avisos GC-I-FR-005 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>GC-R-FR-043 Recuperación de consumos artículo 150 ley 142 de 1994</p>	Se crea formato con el fin de notificar a los usuarios que le será 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>GC-R-FR-044 Notificación revisión previa totalizadores</p> <p>Se eliminan los siguientes formatos:</p> <p>GC-R-FR-015 Nota crédito GC-R-FR-036 Aviso 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>GC-R-FR-045 Actividad Notificación de Avisos</p> <p>Se incluyen los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia De La Toma De Lecturas • Eficiencia Relecturas Recuperadas 	Se requiere llevar control de las notificaciones cuantas fueron notificadas y atendidas o no, cuantas no notificadas y no atendidas o si atendidas

	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: GC-C-FR-001
		FECHA VIGENCIA: 2024-09-17
		VERSIÓN: 45
		Página 17 de 17

07-05-2024	43	Se actualiza al incluir los siguientes documentos: GC-R-FR-046 Relación entrega de facturas electrónicas GC-R-FR-047 Planilla control de asistencia diaria	Control de soportes transaccionales de la venta de bienes y/o servicios de la Empresa Realizar seguimiento y control al personal operativo
09-09-2024	44	Se actualiza al eliminar los siguientes documentos: GC-R-FR-034 Informe Técnico Para Cancelación De Matrícula GC-R-FR-041 Revisión código de facturas no entregadas al usuario Se crea el formato GC-R-FR-048 Revisión de facturas no entregadas al usuario	Organización de las actividades propias del área Mayor control frente a las causas que generan la no entrega oportuna de las facturas
17-09-2024	45	Se crea el formato GC-R-FR-049 Visita consumo cero Se actualizan las actividades del proceso	Contar con información clara de los consumos del predio