



| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 1 de 17 |

| | | | |
|------------------------------|--|---------------------------------|---|
| PROCESO: | Gestión Comercial | SUB PROCESO: | FACTURACIÓN |
| TIPO DE PROCESO: | Misional | RESPONSABLE DEL PROCESO: | Profesional Especializado III Facturación |
| 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 | Suscriptores y/o usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado. |
| Proceso de Gestión Financiera | Direccionamiento 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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 2 de 17 |


| | | | | |
|-----------------------------|--|---|--|---|
| Proceso Gestión Tecnológica | Asignación de muebles e inmuebles y Equipos tecnológicos Soporte Técnico del Software Comercial y comunicación. | | | |
| HACER | | | | |
| Líder de facturación | 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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 3 de 17 |


| | | | | |
|--|--|-------------------------------|---|--|
| <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> | 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>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> | | <p>Avisos - Revisiones Internas</p> <p>Análisis y Correcciones</p> <p>Visitas cargadas en el link: Documentos de Facturación IBAL/Menú 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> |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 4 de 17 |


| | | | | |
|---|--|-------------------------------------|---|--|
| Software Comercial SOLIN | | | | 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 de la empresa. |
| 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 de la empresa. |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 5 de 17 |


| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | | | | DISPAPELES |
| DISPAPELES Personal operativo asignado - | <p>Alistamiento de Facturas por ciclos de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma de facturación</p> <p>En el proceso de validación y envío a imprimir se emite a los usuarios que han autorizado vía correo electrónico su factura</p> | 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. |
| <p>Entidades Bancarias.</p> <p>Convenios de recaudo (seapto).</p> <p>Centros de Atención Personalizada - CAP</p> <p>Tesorería</p> | <p>Cupones o colillas de pago</p> <p>Archivos Planos.</p> <p>Relación de Matrículas con valores a aplicar pendientes por legalizar en la conciliaciones bancarias.</p> | 8. APLICACIÓN DE PAGOS (RECAUDO) | Actualización del recaudo en el módulo de pagos (estado de cuenta) | <p>Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.</p> <p>Todos los procesos de la empresa cuyo resorte financiero está vinculado a la aplicación de pagos.</p> |
| 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 |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 6 de 17 |


| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| <p>Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado</p> <p>Líderes de los procesos de la prestadora</p> | <p>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.</p> <p>Actos administrativos modificatorios suscritos por los líderes de la prestadora en razón a la necesidad de corrección de cobros.</p> | 10. APLICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS (Liquidación)) | <p>Modificación del valor y del consumo en la facturación.</p> | <p>Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.</p> |
| <p>Grupo de Alcantarillado</p> <p>Grupo de Acueducto</p> <p>Gestión Control Pérdidas</p> <p>Aseguramiento de Calidad de Agua</p> <p>Gestión Recuperación Cartera</p> <p>Secretaría General</p> | <p>Cuentas de cobro</p> <p>Consignaciones Bancarias</p> | 11. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA | <p>Factura electrónica</p> | <p>Suscriptor y/o Usuario que solicita el servicio</p> <p>Alcantarillado</p> <p>Acueducto</p> <p>Control Pérdidas</p> <p>Aseguramiento de Calidad de Agua</p> <p>Recuperación Cartera</p> <p>Secretaría General</p> |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 7 de 17 |


| | | | | |
|-------------------------------------|---|---|--|--|
| Tesorería | | | | 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 Homologación y actualización catastro de usuarios Información actualizada en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario. (SURICATA) | SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL PROCESO | Planes de Mejoramiento. Resultados de Auditorías Internas del SIG. 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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 8 de 17 |


| 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-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 | 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-006 Matrículas analizadas proceso de crítica. GC-R-FR-011 Factura GC-R-FR-012 Liquidación para aplicación de actos administrativos GC-R-FR-014 Factura electrónica 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 | EFICIENCIA DE LA TOMA DE LECTURAS EFICIENCIA RELECTURAS RECUPERADAS |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 9 de 17 |

| | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|--|--|--|--|
| | | | 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 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 GC-R-FR-050 Devolución de Facturas GC-R-FR-051 Autorización Factura digital GC-R-FR-052 Visita Especializada Totalizadora GC-R-FR-053 Visita Especializada Geófono | | | | | |
| 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 | Oficina. Equipo de Cómputo. Mobiliario. Dotación de Oficina | Iluminación Adecuada artificial Ventilación artificial Espacio. Ergonomía. | 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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 10 de 17 |

| | | | | | |
|---|--|----------------------|--|--|--|
| Profesional Universitario 01 | | Bajo nivel de ruido. | | | |
| Técnicos Administrativos 03 | | | | | |
| Técnicos Administrativos 02 | | | | | |
| Auxiliar Administrativo | | | | | |
| Supervisores 05 | | | | | |
| 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> | | | | | |


| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 11 de 17 |

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.


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

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 12 de 17 |


| | | | |
|------------|----|---|---|
| 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, 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. Se incluyen los formatos GC-R-017 revisiones Internas, GC-R-021 Aviso revisión previa, los cuales se dejarán 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. | |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 13 de 17 |


| | | | |
|------------|----|---|--|
| | | 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. | |
| 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 diario 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 | |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 14 de 17 |


| | | | |
|------------|----|---|---|
| | | GC-R-FR-037 Registro diario 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 GC-R-033 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. 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 | 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 |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 15 de 17 |

| | | | |
|------------|----|---|---|
| | | GC-R-FR-021 Control diario entrega de actividades realizadas - revisiones internas GC-R-FR-022 Control diario de entrega de actividades realizadas- lectura GC-R-FR-024 Control diario devolución de facturación por no entrega GC-I-FR-002 Instructivo Catastro de Usuarios | El Instructivo no está asociado a las actividades del Grupo Facturación y Recaudo. |
| 2022-11-17 | 37 | Se actualiza al crear los siguientes documentos: GC-R-FR-038 Control de pagos wompi GC-R-FR-039 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 |
| 2023-07-13 | 38 | Se actualiza al crear los siguientes documentos: GC-R-FR-040 Muestreo revisiones previas GC-I-FR-005 Procedimiento Liquidación | Herramientas de mejora en la asignación de tareas en el área de facturación y recaudo. |
| 2023-10-25 | 39 | Se actualiza al crear los siguientes documentos: 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 | 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 | Se actualiza al incluir el formato: GC-R-FR-043 Recuperación de consumos artículo 150 ley 142 de 1994 | 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 | Se actualiza al incluir el siguiente formato: GC-R-FR-044 Notificación revisión previa totalizadores Se eliminan los siguientes formatos: GC-R-FR-015 Nota crédito | Un mayor control al notificar las totalizadoras para visitas de inspección |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 16 de 17 |

| | | | |
|------------|----|--|--|
| | | GC-R-FR-036 Aviso revisión interna por investigación de consumos | |
| 16-04-2024 | 42 | <p>Se actualiza al incluir el siguiente formato: 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 |
| 07-05-2024 | 43 | <p>Se actualiza al incluir los siguientes documentos:</p> <p>GC-R-FR-046 Relación entrega de facturas electrónicas GC-R-FR-047 Planilla control de asistencia diaria</p> | <p>Control de soportes transaccionales de la venta de bienes y/o servicios de la Empresa</p> <p>Realizar seguimiento y control al personal operativo</p> |
| 09-09-2024 | 44 | <p>Se actualiza al eliminar los siguientes documentos:</p> <p>GC-R-FR-034 Informe Técnico Para Cancelación De Matrícula GC-R-FR-041 Revisión código de facturas no entregadas al usuario</p> <p>Se crea el formato GC-R-FR-048 Revisión de facturas no entregadas al usuario</p> | <p>Organización de las actividades propias del área</p> <p>Mayor control frente a las causas que generan la no entrega oportuna de las facturas</p> |
| 17-09-2024 | 45 | <p>Se crea el formato GC-R-FR-049 Visita consumo cero</p> | Contar con información clara de los consumos del predio |
| 07-05-2025 | 46 | <p>En las actividades del hacer No.8 aplicación de pagos (recaudo) se eliminó contabilización de recaudo –</p> <p>En verificar y actuar actividad seguimiento y verificación del proceso se eliminó el Indicador CRA 906 SF: 1.2 Eficiencia en el recaudo - ER.</p> <p>De criterios y métodos de control se eliminó en indicadores INDICADOR DE RECAUDO - lo anterior debido al acuerdo 001 del 27 de enero de 2025 por el cual se retira todas las funciones relacionadas con recaudo al área de Facturación.</p> | Contar con las actividades actualizadas, desarrolladas por el área de facturación. |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
|  | CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | CÓDIGO: GC-C-FR-001 |
| | | FECHA VIGENCIA: 2025-05-22 |
| | | VERSIÓN: 48 |
| | | Página 17 de 17 |

| | | | |
|------------|----|---|---|
| | | <p>Se eliminan los siguientes documentos:</p> <p>GC-M-FR-001 Manual para la Prevención y el Seguimiento ante un Atraco</p> <p>GC-I-FR-001 Instructivo Recaudo Centros de Atención Personalizada -CAP</p> <p>GC-R-FR-005 Recaudos</p> <p>GC-R-FR-007 Planilla de recaudo diario CAP</p> <p>GC-R-FR-008 Registro sello y firma del cajero</p> <p>GC-R-FR-009 Arqueo Caja y Cupones</p> <p>GC-R-FR-010 Planilla Remanente</p> | |
| 12-05-2025 | 47 | <p>Se crean los formatos:</p> <p>GC-R-FR-050 Devolución de Facturas</p> <p>GC-R-FR-051 Autorización Factura digital</p> | Tener la información, seguimiento y control de las facturas no entregadas por los operarios |
| 22-05-2025 | 48 | <p>Se crean los formatos:</p> <p>GC-R-FR-052 Visita Especializada Totalizadora</p> <p>GC-R-FR-053 Visita Especializada Geófono</p> | Fortalecer el control y seguimiento a las actividades del proceso |