
	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 1 de 18</b>

<b>PROCESO:</b>	Gestión Comercial	<b>SUB PROCESO:</b>	FACTURACIÓN
<b>TIPO DE PROCESO:</b>	Misional	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Profesional Especializado III Facturación
<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	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

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 2 de 18</b>


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.			
<b>HACER</b>				
Líder de facturación	Periodos de facturación Calendario	1. <b>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</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 3 de 18</b>


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
<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>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>	<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 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</p>

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 4 de 18</b>


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Software Comercial SOLIN	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.	<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	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	<b>5. PROCESO DE LIQUIDACIÓN</b>	Spool de facturación del ciclo liquidado.	Proceso de Facturación de la empresa.

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 5 de 18</b>


DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	Otros conceptos (convenios)			
Software Comercial SOLIN	Spool de facturación del ciclo liquidado.	<b>6. REVISION DE LIQUIDACIONES</b>	Confirmación de la impresión de la factura.  Impresión de Facturas	Proceso de Facturación 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	<b>7. ENTREGA DE FACTURAS A NUESTROS USUARIOS VIA CORREO O FISICA</b>	Entrega de facturas a los 7 ciclos	Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.
Entidades Bancarias.  Convenios de recaudo (seapto).	Cupones o colillas de pago  Archivos Planos.	<b>8. APLICACIÓN DE PAGOS (RECAUDO)</b>	Actualización del recaudo en el módulo de pagos (estado de cuenta)	Suscriptor y/o Usuario del servicio de acueducto y alcantarillado.

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 6 de 18</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
Centros de Atención Personalizada - CAP  Tesorería	Relación de Matrículas con valores a aplicar pendientes por legalizar en la conciliaciones bancarias.			Todos los procesos de la empresa cuyo resorte financiero está 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>9.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 razón a la necesidad de corrección de cobros.	<b>10. APLICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS (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</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 7 de 18</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
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
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.	<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</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 8 de 18</b>

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE
	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)		Recomendaciones para la mejora.	


CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL		
DOCUMENTOS ASOCIADOS	REGISTROS	INDICADORES
<b>PROCEDIMIENTOS</b>  <b>GC-P-FR-001</b> Procedimiento Facturación. <b>GC-P-FR-002</b> Procedimiento para la Investigación por Desviación Significativa de Consumos <b>GC-P-FR-003</b> Procedimiento Crítica y Análisis de Consumos	<b>GC-R-FR-001</b> Cronograma De Actividades Facturación Y Recaudo <b>GC-R-FR-002</b> Recaudos Total <b>GC-R-FR-003</b> Verificación a liquidación de consumos. <b>GC-R-FR-006</b> Matrículas analizadas proceso de crítica. <b>GC-R-FR-011</b> Factura <b>GC-R-FR-012</b> Liquidación para aplicación de actos administrativos <b>GC-R-FR-014</b> Factura electrónica	EFICIENCIA DE LA TOMA DE LECTURAS  EFICIENCIA RELECTURAS RECUPERADAS

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 9 de 18</b>


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

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 10 de 18</b>


CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS		REGISTROS		INDICADORES	
		<b>GC-R-FR-047</b> Planilla control de asistencia diaria <b>GC-R-FR-048</b> Revisión de facturas no entregadas al usuario <b>GC-R-FR-049</b> Visita consumo cero <b>GC-R-FR-050</b> Devolución de Facturas <b>GC-R-FR-051</b> Autorización Factura digital <b>GC-R-FR-052</b> Visita Especializada Totalizadora <b>GC-R-FR-053</b> Acta de revisión especializada con 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  Profesional Universitario 01  Técnicos Administrativos 03	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)

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 11 de 18</b>


CRITERIOS Y METODOS DE CONTROL					
DOCUMENTOS ASOCIADOS		REGISTROS		INDICADORES	
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> <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>					

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 12 de 18</b>


CONTROL DE CAMBIOS			
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, evaluación independiente, aseguramiento de calidad de agua y control disciplinario)</li> </ul>	
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</li> </ul>	•

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 13 de 18</b>


		<p>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.</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 dejarán 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 Electrónica. 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	

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 14 de 18</b>


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	
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 diario 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 diario 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.

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 15 de 18</b>


2022-03-15	33	<p>Se actualiza al eliminar los siguientes formatos:</p> <p><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</p>	<p>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</p>
2022-04-06	34	<p>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</p>	<p>Permite mayor claridad en la información del proceso y mejora el desarrollo de las actividades.</p>
2022-09-22	35	<p>Se actualiza al crear el siguiente documento:  <b>GC-R-FR-036</b> Aviso revisión interna por investigación de consumo</p>	<p>Mejora la efectividad de la revisión interna por investigación de consumo.</p>
2022-09-29	36	<p>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</p> <p><b>GC-R-FR-012</b> Liquidación Descuentos, se cambia por <b>GC-R-FR-012</b> Liquidación para aplicación de actos administrativos.</p> <p>Se incluye  <b>GC-R-FR-037</b> Resumen facturación electrónica de venta</p> <p>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- relectura</p>	<p>Se relaciona el nombre con la actividad para mayor claridad.</p> <p>Llevar registro diario de documentos electrónicos generados en ventanilla de atención al usuario.</p> <p>Se eliminan por depuración de formatos, al no utilizarse por ya no ser pertinentes</p> <p>El Instructivo no está asociado a las actividades del Grupo Facturación y Recaudo.</p>

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 16 de 18</b>

		<b>GC-R-FR-024</b> Control diario devolución de facturación por no entrega <b>GC-I-FR-002</b> Instructivo Catastro de Usuarios	
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
2023-07-13	38	Se actualiza al crear los siguientes documentos:  <b>GC-R-FR-040</b> Muestreo revisiones previas  <b>GC-I-FR-005</b> 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: <b>GC-R-FR-041</b> Revisión código de facturas no entregadas al usuario <b>GC-R-FR-042</b> Control de entrega de avisos <b>GC-I-FR-005</b> 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: <b>GC-R-FR-043</b> 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: <b>GC-R-FR-044</b> Notificación revisión previa totalizadores  Se eliminan los siguientes formatos: <b>GC-R-FR-015</b> Nota crédito <b>GC-R-FR-036</b> Aviso revisión interna por investigación de consumos	Un mayor control al notificar las totalizadoras para visitas de inspección
16-04-2024	42	Se actualiza al incluir el siguiente formato: <b>GC-R-FR-045</b> Actividad Notificación de Avisos	Se requiere llevar control de las notificaciones cuantas fueron notificadas y

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 17 de 18</b>

		Se incluyen los siguientes indicadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia de La Toma De Lecturas</li> <li>• Eficiencia Relecturas Recuperadas</li> </ul>	atendidas o no, cuantas no notificadas y no atendidas o si atendidas
07-05-2024	43	Se actualiza al incluir los siguientes documentos: <b>GC-R-FR-046</b> Relación entrega de facturas electrónicas <b>GC-R-FR-047</b> 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: <b>GC-R-FR-034</b> Informe Técnico Para Cancelación De Matrícula <b>GC-R-FR-041</b> Revisión código de facturas no entregadas al usuario  Se crea el formato <b>GC-R-FR-048</b> 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 <b>GC-R-FR-049</b> Visita consumo cero	Contar con información clara de los consumos del predio
07-05-2025	46	En las actividades del hacer No.8 aplicación de pagos (recaudo) se eliminó contabilización de recaudo – En verificar y actuar actividad seguimiento y verificación del proceso se eliminó el Indicador CRA 906 SF: 1.2 Eficiencia en el recaudo - ER. 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.  Se eliminan los siguientes documentos:	Contar con las actividades actualizadas, desarrolladas por el área de facturación.

	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTION COMERCIAL SUB PROCESO FACTURACIÓN</b>  <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b> GC-C-FR-001
		<b>FECHA VIGENCIA:</b> 2026-03-24
		<b>VERSIÓN:</b> 49
		<b>Página 18 de 18</b>

		<b>GC-M-FR-001</b> Manual para la Prevención y el Seguimiento ante un Atraco <b>GC-I-FR-001</b> Instructivo Recaudo Centros de Atención Personalizada -CAP <b>GC-R-FR-005</b> Recaudos <b>GC-R-FR-007</b> Planilla de recaudo diario CAP <b>GC-R-FR-008</b> Registro sello y firma del cajero <b>GC-R-FR-009</b> Arqueo Caja y Cupones <b>GC-R-FR-010</b> Planilla Remanente	
12-05-2025	47	Se crean los formatos:  <b>GC-R-FR-050</b> Devolución de Facturas <b>GC-R-FR-051</b> Autorización Factura digital	Tener la información, seguimiento y control de las facturas no entregadas por los operarios
22-05-2025	48	Se crean los formatos:  <b>GC-R-FR-052</b> Visita Especializada Totalizadora <b>GC-R-FR-053</b> Visita Especializada Geófono	Fortalecer el control y seguimiento a las actividades del proceso
24-03-2026	49	Se modifica el nombre del documento. <b>GC-R-FR-053</b> Acta de revisión especializada con geófono	Claridad en el manejo de la información para el desarrollo de las actividades.